بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة اليرموك
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية
(مدينة الحسن الصناعية)

إعداد الطالب:
سمير نسيم حداد

إشراف:
د. لؤي صالحية

المشرف المشارك

د. عبد الرسول الحياني

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات منح درجة الماجستير
في إدارة الأعمال

تموز، 2008م

جامعة اليرموك
كلية الاقتصاد والعلوم الادارية
قسم ادارة الأعمال

"تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية"

Evaluation of Information Quality in manufacturing firms

اعداد الطالب
سمير نسيم حداد

قدمت هذه الرسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال - جامعة اليرموك- 2008

لجنة المناقشة:

د. لؤي صالحية .... مشرفا ورئيسا

د. عبد الرسول الحياني .... مشرفا مشاركا

د. عبد الفتاح كراسنة .... عضوا

د. عماد أبو شنب ....عضوا

الإهـــــداء

إلى الذي تخطفته أيادي الموت مخلفا فراغا لا يشغل، وألما وجرحا لا يبرأ... وكانت الذكرى هي السلوى... والدي رحمه الله تعالى

إلى اكنونة الصفاء... وجوهرة الوفاء... باعثة الطمأنينة والأمل... بعد أن قدمت الكثير وتحملت أثقال الزمان على كاهلها.... والدتي حفظها الله

إلى الذين أقف شامخا مرفوع الرأس بينهم.... إخواني وأخواتي

....وإلى جميع الأصدقاء.......

أهديهم جميعا باكورة عملي هذا

الباحث

شكــــر وتقـــــدير

الحمدُ للهِ ربِّ العالمين الذي أعانني على إتمامِ هذا الجهدِ المتواضع ... وقدرني على الوصول إلى هذه الدرجةِ العلميةِ.. ويسعدَني وقدْ شارفْتُ على إنجْازِ هذه الرسالة أنْ أنْسبَ الفضلِ إلى أهلهِ .. فأتقدمُ للفاضل الدكتور لؤي صالحية الذي أكرمني بالإشرافِ على رسالتَي ... ومدَّ ليَ يَدْ العونِ فكانَ نِعْمَ المعينُ ... وقدَّمَ المساعدة بكثير من الصبر ... وفيض من الخلقِ الرفيعِ ... وكان له الفضلُ في إبراز هذا العمل إلى حيزِ الوجودِ ... فله جزيل الشكر وكلُ التقدير والإمتنانِ ... والشكر موصولا إلى أعضاء لجنة المناقشة الأكارم على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ممثلة بالدكتور عبد الرسول الحياني، والدكتور عبد الفتاح كراسنة، والدكتور عماد أبو شنب فبارك الله فيهم .

أساتِذَتي الأكارمِ ... إنَّ وجودَ أسْمائِكُم وسامُ شرفٍ وسطرِ على رسالتي في صفحتِها الأولى، فَلَكم ولكل أساتِذَتي الأفاضل الذين كانوا منارة للعلم في صرح جامعة اليرموك الشامخْ كلُ الشكرِ والتقدير .. إن أصبتُ فبتوفيق من اللهِ وفضلهِ .. وإن قصرتُ فمن نفسي، وكلنا بَشرٌ وأشكرُ اللهَ عزَّ وجلَّ على كل ما أعطاني وحباني ...

لهم مني جميعاً وافر التقدير والاحترام والامتنان .

الباحث

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

الملخص

حداد، سمير نسيم. تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية (مدينة الحسن الصناعية). رسالة ماجستير بجامعة اليرموك. 2008. (المشرف: د لؤي صالحية)

هدفت الدراسة التعرف على تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية التابعة لمدينة الحسن الصناعية، من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة الآتية:

1. ما الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات؟.
2. ما مدى جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية ؟.
3. ما أثر جودة المعلومات على الرضا عن المعلومات، والإنتاجية، والإبداعية، والرقابة الإدارية في الشركات الصناعية؟.

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المصانع التابعة لمدينة الحسن الصناعية في محافظة اربد، والبالغ عددهم (204) مدير عام ومدير قسم، منهم (54) مدير عام مصنع، و(150) مدير قسم. تم اختيار عينة من جميع مديري المصانع ورؤساء الأقسام في المصانع التابعة لمدينة الحسن الصناعية في محافظة اربد، والبالغ عددهم (66)، منهم (12) مدير عام مصنع و(54) مدير قسم.

وللوقوف على تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية في مدينة الحسن، قام الباحث بإعداد وتطوير استبانة خاصة بالدراسة تتكون من شقين؛ الشق الأول يتضمن معلومات أساسية حول مجتمع الدراسة، والثاني يتضمن معايير مقترحة للتعرف على وجهات نظرهم حول جودة المعلومات وذلك بالاعتماد على الأدب النظري، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة. تم التأكد من ثباتها باستخراج معامل الثبات للأداة وذلك بحساب معامل كرونباخ ألفا، حيث تراوحت القيم بين (0.81 – 0.94) للمجالات، و(0.86) للأداة الكلية. وقد خلصت الدراسة إلى أن مجالات الدراسة وهي مجال صحة المعلومات، ومجال مصدر المعلومات، ومجال قابلية استعمال المعلومات، ومجال فائدة المعلومات، سجلوا درجة عالية في قياس جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية، كما بينت الدراسة أن مجال الرضا عن المعلومات ومجال أثر جودة المعلومات

على الإبداع ومجال أثر جودة المعلومات على الإنتاجية ومجال أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية سجلوا درجة عالية، حيث تميزت هذه المعلومات بدقتها وموثوقيتها ووضوحها. وفي ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بضرورة وضع معايير عالمية محددة لجودة المعلومات يتم الاعتماد عليها في تقييم المعلومات التي تخص المنشآت والشركات الصناعية.

الكلمات المفتاحية: تقييم، جودة المعلومات، المدن الصناعية

الفصـــل الأول

الإطـــار العـــام للدراســـة

1-1 المقدمـــــة:

ازداد الاهتمام بجودة المعلومات في المنظمات والمنشآت الإنتاجيـــة والخدماتيـــة خـــلال العقدين الماضيين على المستويين الحكومي والخاص، وأخذت ممارستها تزداد بشكل تلقائي وفقاً لمعايير حُدّدت لهذا الغرض. وأخذ المعنى لها يتضح لمختلف العـــاملين فـــي المجـــال الإداري باعتبارها المحور الذي تدور حوله فروع العلوم الاجتماعيـــة والاقتـــصادية والتربويـــة، كمـــا وأصبحت واحداً من الأقسام الإدارية التي يضمها الهيكل التنظيمي في كثير من المؤسسات، مما يؤدي ذلك إلى زيادة فاعلية العمل والاعتراف بالمؤسسة وتحسين سمعتها (شـــبلي ودرادكـــة، 2001).

ولعبت العديد من العوامل دورها الفاعل في تزايد الاهتمام بجودة المعلومات، ولعـــل مـــن أبرز هذه العوامل التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والمعرفي والتكنولوجي، حيث باتت الجودة ميزة تنافسية، الأمر الذي جعل فيها هدفا استراتيجيا يحوز على قدر عال من اهتمام عموم المنظمات، كما وأصبحت جزءا أساسيا من ثقافة المنظمات والشركات الصناعية خاصـــة تلك التي تجد في تطبيق الجودة طريقها للنمو والاستمرار والتطور (Cooke, 2001).

وقد أصبحت المعلومات ضرورية جدا للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل الـــشركة، فإجراء العمليات المختلفة من تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتشغيل يتطلب التعامل مع طبيعة المعلومات التي تخص الشركات والمنظمات (Azmi, 1998).

وتشكل جودة المعلومات عاملاً أساسيًا لنجاح المنشآت والشركات الصناعية، وذلك لما لها من دور فاعل في مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات الهامة، كما تساهم في كافة أعمال وأنشطة المنشأة، فإذا كانت جودة المعلومات أقل من المستوى المطلوب فإن مستخدم هذه المعلومات في

موقف خطر إذا اعتمد عليها في اتخاذ القرار (الكبيسي، 1995). وللمساعدة في فهم وتقييم جودة المعلومات يمكن تحديد عدة عوامل تؤخذ في الاعتبار لأنها تمثل شروط وخصائص المعلومات الجيدة هي: سهولة وسرعة الحصول على المعلومات، والشمول، والصحة، والدقة، والملائمة، والوضوح، والمرونة، وأمانة المعلومات وإمكان الثقة بها أو الاعتماد عليها (الجبري، 2001).

والمعلومات هي البيانات التي يتم إعدادها لتصبح في شكل أكثر فائدة للفرد والتي لها قيمة لمتخذ القرار، حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في الموقف الذي يتخذ فيه القرار (ياغي، 1997).

لذا لا أحد ينكر قيمة المعلومات وأهميتها في الحياة المعاصرة، ذلك لأنها أساس أي قرار علمي يتخذه كل مسؤول في موقعه، وبقدر ما تتوفر المعلومات المناسبة والجيدة في الوقت المناسب للشخص المسؤول عن عملية اتخاذ القرار، بقدر ما تكون دقة القرار وصحته، ويتوقف جمع المعلومات من حيث كميتها، ونوعيتها وتفصيلاتها على المشكلة موضع القرار، وتتباين حسب صعوبة أو سهولة جمعها وفقا للمشكلة، فكلما كانت المشكلة واضحة كلما كانت مهمة متخذ القرار سهلة وميسرة (العتيبي، 2004).

وقد أكد اليسون كوك (Alison Cooke ,2001) على الجوانب التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند تقييم جودة المعلومات وهي: مصدر المعلومات، وتغطية المصدر ومدى شموله، والمسؤولين عن المصدر ومدى شهرتهم، ومدى دقة بيانات المصدر، ومدى حداثة مصدر المعلومات وطرق عرضها، ومدى سهولة استخدام المعلومات من المصدر، ومدى تمتع مصدر المعلومات بالمعايير التي تقاس بها مقارنة بالمصادر الأخرى المشابهة، وأخيراً الانطباع العام عن مصدر المعلومات.

كما يشير أعراب (2005) إلى عدة معايير لتقييم جودة المعلومات تتمثل فيما يلي: القيمة الاستعمالية من حيث استجابة المعلومات لحاجات المستفيدين منها، وأصالة المادة، والدقة، الحداثة، والصحة، والتغطية، والصلة بالموضوع، والمصداقية، والجدارة والاعتمادية، والموضوعية.

ويرى العديد من الباحثين (Azmi, 1998، وشبلي ودرادكة، 2001) الارتباط الوثيق بين نجاح المنشأة أو المؤسسة وجودة المعلومات، حيث أن هذه العلاقة تقوم على إحداث تغيير واضح وملموس عند اتخاذ القرارات التي تخص المنشأة أو الشركة الصناعية، لذلك فإن قدرة هذه المنشآت على التنافس والنهوض بمستواها لا بد أن تعتمد على معلومات تتصف بالدقة والموضوعية والكمالية.

1-2 مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة للتعرف إلى جودة المعلومات في المصانع التابعة لمدينة الحسن في محافظة اربد، حيث تأخذ المعلومات أشكالا متعددة كما تتفاوت أغراضها وأحجامها وتتسم المعلومات بعدم الجزم بمصداقيتها وموضوعيتها وكماليتها والثقة فيها، ذلك أن مديري المصانع قد يلجئوا إلى معلومات غير موثوقة، ويصبح بذلك ناقلا لمعلومات غير دقيقة مما يؤثر على اتخاذ القرارات التي تخص منشآتهم. لذلك جاءت هذه الدراسة لتقييم جودة المعلومات في المصانع التابعة لمدينة الحسن وللوقوف على أهم المعايير التي تعتمد للتأكد من مدى جودة المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في تلك المصانع.

1-3 أهمية الدراسة:

إن مسألة جودة المعلومات من القضايا المعاصرة التي تتطلب التنبه لها والالتفات إليها بجدية ومحاولة إيجاد الطرق المناسبة لحلها في البيئة الأردنية وخاصة في المدن الصناعية، من خلال وضع ضوابط ومعايير تساعد المستفيدين على اتخاذ قراراتهم الإدارية دون تردد أو خوف، وذلك من خلال التأكد من مدى جودة المعلومات وموضوعيتها وكماليتها وحداثتها إلى غير ذلك من الأسس والمعايير التي تساعد على التحقق من المعلومات المقدمة، لذلك فإن أهمية الدراسة تنبع من خلال مقياس أداة الدراسة الذي يتم من خلاله التأكد من جودة المعلومات، ومن خلال إضافة معيار يبين أثر المعلومات على الرضا والإنتاجية والإبداع والرقابة الإدارية في مصانع مدينة الحسن، بالاعتماد على دراسة (Yang et al,. 2001) ليقيس الأبعاد التي تترتب على جودة المعلومات.

1-4 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على أهم المعايير التي تؤكد جودة المعلومات.
2. التعرف على أهم الأدبيات والدراسات الميدانية ذات العلاقة التي تناولت موضوع الدراسة للوقوف على ما توصلت إليه، وتوفير أدب نظري ملائم يخدم هذه الدراسة.
3. وضع معايير مقترحة تساعد نوعا ما في التأكد من صدق وسلامة وموضوعية المعلومات التي تحتاجها الشركات الصناعية، واعتماد هذه المعايير لدى الشركات الصناعية في بناء نظم المعلومات ومقياس لهذه النظم.

5-1 أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات؟.
2. ما مدى جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية ؟.
3. ما أثر جودة المعلومات على الرضا عن المعلومات، والإنتاجية، والإبداعية، والرقابة الإدارية في الشركات الصناعية؟.

الفصـــل الثاني

الأدب النظــري والدراســـات السابقـــة

الفصـــل الثاني

الأدب النظـــري والدراســـات السابقـــة

يهدف هذا الفصل الى تقديم خلفية للقارئ عن المفاهيم النظرية ذات العلاقة، حيث يتكـــون الفصل من جزأين أساسيين، الأول يتناول أدبيات الدراسة، ممثلة بمقدمة حول جـــودة المعلومـــات، ومفهوم جودة المعلومات، ومعايير جودة المعلومات. أما الجزء الثاني، فيتناول الدراسات الـــسابقة سواء أكانت الدراسات الأجنبية، أم العربية ذات العلاقة.

أولا: الأدب النظـــري:

2-1 مقدمـــة:

إن التغيرات في عالمنا اليوم باتت تطرح الكثير من النتائج والمعطيات التي لها تأثير ملموس على مسيرة كافة الأنظمة من حولنا، وقد أدت هذه الظروف المعقدة والصعبة إلى اتساع دائرة القرارات المطلوب إتخاذها فضلاً عن صعوبتها وتوقع نتائجها وما تتكبده من مخاطر، وهذا التطور الـــسريع قد يجعل من الأساليب الراهنة والمتبعة حالياً بالمنظمات غير مجدية، مما يتطلب بالضرورة اعـــادة تقييم النظام القائم بهدف تطويره او تعديله او تغييره بما يتناسب والطفرات التكنولوجيـــة الجديـــدة وصولاً بالمنظمة إلى التقدم والنجاح والنمو وتحقيق أهداف الإدارة المنشودة (أعراب، 2005).

وتحتل المعلومات مكانة بارزة في الحياة المعاصرة بما توصلت اليه من تقنيات فائقة في الدقة وأساليب بالغة في التنظيم، وسرعة كبيرة في انجاز الاعمال، فالمعلومات بما تحتوي عليه من ثروة هائلة من البيانات الكمية والوضعية للظواهر الاقتصادية والاجتماعية والسكانية والثقافية وغيرهـــا للمجتمع تمثل رصيدا وثروة قومية لدى الدول لا تقل اهمية عن الثروات الطبيعية والبشرية، حيث أن تحكم الدول في وسائل جمع وتحليل ونشر المعلومات يساعدها في مجال وسائل التقنية ومن ثـــم يحقق لها التقدم التكنولوجي والتقني في مجالات أخرى مختلفة ومتعددة، وتساعد المعلومات الجهات

الإدارية في إتخاذ القرارات في مجال عملها المختلفة كالتخطيط والتنظيم والرقابة والمتابعة وتقييم الأداء وغير ذلك، الامر الذي يحقق لتلك الادارات امكانية تعديل سياساتها القائمة ورسم سياسات أخرى تساير التطورات الحديثة المتسارعة التي يتسم بها العصر الحديث، كذلك تساعد المعلومات القيادات الإدارية في إتخاذ القرارات الرشيدة في الوقت المناسب وبالدقة والسرعة المطلوبة بدلا من الاعتماد على الحدس والتخمين والحكم الشخصي. (Najjar et.al., 2006).

وتلعب المعلومات دورا حيويا وهاما في كفاءة الأداء في المؤسسة مما يتطلب من المؤسسات إنشاء نظم معلومات تساعدها على القيام بأداء وظائفها بنجاح وكفاءة عالية (الحازمي، 2000).

وتشكل الجودة عاملاً أساسيًا لنجاح المنظمات، وذلك لما لها من دور في استغلال الموارد وتحقيق موقع تنافسي في السوق مبتعدة في ذلك عن الخسارة وما يتبعها من تكلفة. إن التنافس على جودة المعلومات لضمان تلبية احتياجات المنظمات لابد وأن يكون أمرًا صعبًا وشاقًا، نتيجة لما تتصف به هذه الخدمات من خصائص، مما يجعل الأمر أكثر صعوبة عند تحديد معايير ومقاييس واضحة لتحقيق جودة المعلومات وبما يتناسب وبشكل كبير مع حاجات المستفيدين ، إلا أنه قد يكون من السهل تحقيق مستوى ثابت من الجودة في مجال السلع والبضائع الاستهلاكية نتيجة السهولة في استحداث صيغة عمل ثابتة توجه أداء المنتوج في اتجاه محدد ومن ثم تصنيع هذا المنتوج في شكل متناسق وثابت، مما يضمن تحقيق الجودة بمستويات عالية (Yang et.al., 2001).

وهنا تبرز أهمية الأنظمة الداخلية والخارجية التي إذا ما استخدمت معا بالشكل الصحيح ، فإن من شأنها أن تحدد وتعين الفرص التنافسية والحالات المتأثرة بها، وكذلك فإنها تقدم اتجاهات صحيحة ومثمرة للعمل فالأنظمة الخارجية تحدد المعايير القياسية التي تهم الإدارة من معلومات وأن هذا المنهج الخارجي يعتمد فى أساسه على فكرة الجودة النسبية الملموسة ويقيس هذا المنهج الجودة على أساس كونها تمثل قدرة المنظمات فى تلبية احتياجات العميل و إشباعها بشكل أفضل من

المنافسين، أما النظام الداخلي فإنه يؤسس التوجه نحو تلبية المعايير القياسية للخدمة والالتزام بالمواصفات التي تضعها الهيئة الإدارية ، فالمنهج الداخلي للمنظمات مثلا يكون من خلال التزامها بالمواصفات والمقاييس (البكري، 1997) .

إن جودة المعلومات إحدى أهم اهتمامات المنظمات ومجالا نشطا في بحوث نظم المعلومات الإدارية، حيث أدى نمو مستودعات البيانات ووصول مدراء ومستخدمي المعلومات إلى مختلف المصادر والمعلومات إلى ازدياد الحاجة إلى جودة معلومات عالية في المنظمات. وقد نظر باحثو نظم المعلومات الإدارية دائما إلى جودة المعلومات بأنها هامة. فقد أظهرت إحدى الدراسات المسحية وهي دراسة سميث (Smith, 1997) والتي بينت أن جودة المعلومات واحدة من أكثر الفئات الستة استخداما في بحوث نظم المعلومات الإدارية. وخلال العقد الأخير، زادت نشاطات بحوث جودة المعلومات لتلبية احتياجات المنظمات التي تحاول قياس وتحسين جودة المعلومات. وفي مجال الصناعة، صنفت جودة المعلومات بشكل منتظم بأنها الاهتمام الأول في مشاريع تخزين البيانات. (Smith, 1997).

ومن هنا تبرز ضرورة التأكيد على جودة المعلومات لاهميتها التي تأتي من التحدي الاعظم الذي يطرحه عصرنا بثوراته التكنولوجية الهائلة والتي بالكاد نستوعبها، ليس في انتاج المعلومة او الحصول عليها بل وفي استغلالها لتحقيق اهداف المنظمات من خلال الاستغلال الامثل لمواردها المتاحة ومن خلال الدعم للعملية الإدارية ولإتخاذ القرارات الرشيدة، فقد باتت في نظم المعلومات الإدارية اليوم من المؤشرات الأكيدة لملامح التنمية والتقدم والتميز (فراج، 2003).

2-1-1 تعريف المعلومات Information:

تعرف المعلومات أنها:" ذلك الجزء الفعال من المعطيات والتي تحقق الاستفادة المطلوبة في مجال الدراسة، أي دراسة تريدها الادارات او المنظمون. (عبد الفتاح وآخرون 1981).

وفي تعريف آخر : " هي البيانات التي تم اعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها والتي لها اما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي او المتوقع او في القرارات التي يتم إتخاذها". (السيد، 1980).

2-1-2 تعريف نظم المعلومات الإدارية Management Information System:

نظم المعلومات هي عبارة عن التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات والمعدات والبرامج والقواعد والقوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية، وتوصيلها إلى المستفيدين، تخزينها، تحديثها، استرجاعها بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبتين عن البيئة الداخلية للمنظمة والخارجية المحيطة بها وفيما يخص ادائها في الماضي والحاضر والتنبؤات المحتملة في المستقبل وبالشكل الذي يوفر الخدمة لجميع المستويات الإدارية في إتخاذ القرارات من خلال انجاز الوظائف الإدارية وبما يحقق افضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.

وعرفها ماكليود على أنها : "النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية او مكتوبة او مرئية للعمليات الداخلية للمؤسسة ولعناصر البيئة الأساسية باتاحة المعلومات الدقيقة الواضحة في اطار الوقت المناسب لمساعدتهم على انجاز العمل والإدارة وإتخاذ القرارات".(الحسنية ، 1997).

ويمكننا تعريفها بشكل مختصر على أنها : "نوع من أنواع نظم المعلومات المصممة لتزويد الإداري بالمنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على إتخاذ القرارات".

3-1-2 العوامل التي ساعدت على ظهور نظم المعلومات الإدارية وتطورها لهذا اليوم:

إن تلاحق التطورات منذ الثورة الصناعية أدت إلى تكبير واتساع المنظمات والعمليات الانتاجية والخدمية مما يتطلب تعاظماً لدور واهمية الإدارة لكثرة وزيادة التخصصية ولضرورة الانتباه للاعتبارات القانونية والاجتماعية من رقابة وتغيرات في أذواق المستهلكين، ولا يفوتنا كم باتت التطورات التكنولوجية الهائلة تؤثر في كل امور حياتنا فكان لكل تلك العوامل مساهمة كبيرة لظهور وتطوير نظم المعلومات الإدارية.

لقد أدى نمو التنظيمات الصناعية الحديثة لنمو الصناعات الخدمية كالنقل والتسويق، كما أن زيادة الحجم والتعقيد بتلك التنظيمات صعبت مهمة أي فرد في الحصول على معلومات كافية ليدير النظم بكفاءة، دون قيامه بانشطة تشغيل البيانات التي تمده بالمعلومات الاضافية، بالاضافة إلى أن نظام المصانع والانتاج الكبير والمستمر وبحاجته لسلع راسمالية معقدة يؤدي إلى الحاجة لاستثمارات ضخمة تقود نحو انفصال الملكية عن الإدارة فمن ناحية تحتاج (الإدارة) لمعلومات لأغراض القرارات الادارية، و(المستثمرون) يحتاجون لمعلومات عن التنظيم وعن أداء الإدارة، بذلك فان تطور السياسات الإدارية زادت من الحاجة لتشغيل البيانات.

ويقودنا القول إلى ان التطور بالاعمال اصبح معه الاشراف عليها صعبا وخارج نطاق التحكم الشخصي الواحد فالمدير بحاجة لإدارة كافة اوجه نشاط المشروع والتعامل مع مشاكله وكل ذلك يشكل شبكة معقدة يستغرق وقتاً طويلاً الإشراف عليها.. وهكذا مع كل مشاكل التنظيم برزت الحاجة لنظم معلومات إدارية تكون مرشدة ومعنية بمقابلة الأهداف الخاصة بالتنظيم ودقائق بيئتها الداخلية والخارجية الدائمة التغير...

وقد بدأ اول استخدام لاصطلاح نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information System في بداية الستينات 1960م. (البكري ، 1995)

4-1-2 خصائص نظم المعلومات :

هنالك عدة صفات يجب ان يتسم بها النظام كي تكون بمثابة معيار يساعد الإدارة في الحكم على مدى كفاءة نظم المعلومات ودقتها وتلبيتها للاحتياجات (عبد الفتاح واخرون 1981، الحسنية، 1997) :

1. **الجدوى الاقتصادية :**

فاقامة أي نظام لابد ان تتوفر فرصة ايجابية معادلة العائد / التكلفة ، فعلى مصمم النظام ان يقارن مع محال النظام يبين تكاليف اقامته والعائد منه على المستفيد ضمن بدائل القيود المالية التي يضعها المستفيد وتستمر المقارنة لحين الوصول لافضل بديل يحقق اعظم فائدة واقل تكلفة .

2. **التكاملية والاتساقية بين عناصر النظام:**

بحيث ان يكون النظام وحدة متماسكة فمخرجات كل عملية هي مدخلات العملية اللاحقة ، كما ان عمليات النظام يجب ان تتسق مع بعضها فالمدخلات والعمليات والمخرجات يجب ان تتناسق مع بعضها بحيث تكتشف الاخطاء وتصحح اولا باول قبل الاستمرار بالتشغيل وصولاً للمخرجات .

3. **ان تكون معلومات النظام مناسبة لاستخداماتها ومقبولة من قبل المستفيد:**

بحيث يقدم المعلومات المفيدة لاغراض المستفيد وبشكل كافي، بالاضافة لمقبولية النظام بالنسبة لديه وقناعته به التي تؤدي لتعاونه، ومن هنا تاتي ضرورة اطلاع مصممي النظم واتاحة الفرصة امام المتاثرين بالنظام ان يشاركوا بفاعلية تصميمه، فهم من يقع عليهم عائق تشغيله.

4. **ان يتصف بالسهولة والبساطة :**

ان نظم المعلومات المحوسبة ظاهرة جديدة ومعقدة فكلما سهل المصمم وبسط على المستفيد عملية استخدام وفهم واستيعاب النظام ستكون ثماره افضل لذلك يجب ان تقدم الاجراءات ببساطة وخطوة خطوة وتفادي التفرعات او التكرارات الغير ضرورية .

5. ان يتصف بالمرونة :

أي امكانية ادخال التعديلات الضرورية للنظام لمواجهة التغيرات التي قد تصيب بيئة العمل وتؤثر عليه ايضا لمواكبة التغيرات المحتمل حدوثها بالانظمة الإدارية الاخرى.

6. ان يعد على اساس موضوعي وموثوق :

أي ان تكون المقاييس والوسائل المستخدمة بعيدة عن التحيز وان يتم اعلان الحقائق دون محاباة ، وايضا ان تكون مخرجاته اساسا لإتخاذ القرارات بحيث يعتمد عليها والا فستكون قررات فاشلة وعديمة الجدوى .

7. استخدام الوسائل المتقدمة :

فمن الضروري جدا مواكبة التكنولوجيا الحديثة فالنظم المحوسبة تساهم اليوم بشكل فعال بتحليل البيانات واجراء الاحصائيات واعداد التقارير التي تدعم عمل الإدارة وإتخاذ القرارات الرئيسية كما انها تساهم بكسب ثقة العملاء والزبائن (برهان، 1998).

5-1-2 مفهوم جودة المعلومات Information Quality:

تعرف المعلومات أنها" كل أشكال المعرفة التي تتم بطريقة علمية وتتعلق بحقيقة معينة، أو حدث بذاته، أو هي المعارف التي تحصل من خلال عمليات الاتصال والبحوث والتعليم وغيرها من مصادر المعرفة والثقافة والعلم". (المصري، د.ت، ص1-2).

ويرى البكري (1995، ص86) أنها:" نتائج عمليات تكوين أو تنظيم أو تحول البيانات بطريقة تؤدي الى زيادة مستوى المعرفة للمستقبل".

وتعني الجودة كما ورد في بعض المعاجم العربية، (حيث يشير المعجم الوسيط) إلى أن الجودة تعني كون الشيء جيداً، وفعلها الثلاثي "جاد" (ذياب، 1997). أما المعنى الاصطلاحي للجودة فقد نظر إليها البعض على أنها: "إتحاد الجهود واستثمار الطاقات المختلفة لرجال الإدارة

والعاملين بشكل جماعي لتحسين المنهج ومواصفاته ويذهب البعض إلى أن الجودة تعني الكفاءة Efficiency (Egbert, 1990)، ويرى آخرون بأنها تُعبرّ عن الفعالية Effectivenes (المهدي، 1997)، وقد عرفها دال بتر فيلد (Dal Beter Fild, 1995) على أنها "تحقيق رغبات وتوقعات العميل وذلك من خلال تعاون الأفراد في جوانب العمل بالمؤسسة، ويتفق هذا المفهوم مع الوكيل (1997) الذي يرى بأن الجودة تعني "تلبية رغبات العميل وتحقيق توقعاته ورضاه من خلال تضافر الجهود لجميع الأعضاء سواء أكانوا داخل المؤسسة أو خارجها.

ويعرف يانج وآخرون (Yang et. al., 2001) الجودة بأنها لياقة الاستعمال أو المدى الذي يمثل فيه المنتج أهداف المستهلكين بنجاح، بينما تتطلب لياقة الاستخدام جوهر الجودة، فمن الصعب قياس الجودة باستخدام هذا التعريف الواسع، وتوفر الكتب المطبوعة حول الجودة المزيد من وجهات النظر المحددة لوصف الجودة لإحدى الطرق الأربعة العامة: الامتياز، القيمة، والتوافق مع المواصفات، أو تلبية أو تجاوز توقعات المستهلك.

وبالرغم من التباين بين الباحثين في مفهوم الجودة إلا أنه يمكن القول بأنها تشمل الكفاءة والفعالية معاً، وذلك لأنه إذا كانت الكفاءة تعني الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة (المدخلات) من أجل الحصول على نواتج ومخرجات معينة أو الحصول على مقدار محدد من المخرجات باستخدام أدنى مقدار من المدخلات (أقل تكلفة ممكنة) فهذا يمثل أحد الأسس التي ترتكز عليها الجودة الشاملة وهو تحقيق المواصفات المطلوبة بأفضل الطرق وبأقل جهد وتكلفة (Clack, 2001).

ويرى كوك (Cooke, 2001) أن الفعالية في أبسط معانيها تعني تحقيق الأهداف أو المخرجات المنشودة فإن هذا أيضاً يمثل أساساً مهماً للجودة، حيث تفيد جودة المعلومات التحسين المستمر في مراحل العمل المختلفة، وفي أهداف المؤسسة من أهم أسس الجودة.

ويخلص الباحث الى أن جودة المعلومات تحقق نتائج ايجابية وبجهد أقل، وتعمل على تحقيق متطلبات المؤسسة وفقا للمقاييس العالية التي ترضي الإدارة، كما أنها تخلو من الأخطاء والإنحرافات، وتعمل على توليد الأفكار البناءة، وزيادة الإنتاجية وتنمية الجوانب الإيجابية داخل المصانع، وتظهر جوانب القوة لتعزيزها وجوانب الضعف لمعالجتها.

2-1-6 معايير جودة المعلومات:

في عصر الانفجار المعرفي والثورة التكنولوجية أصبحت المعلومات ضرورية جدا للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة، فإجراء العمليات المختلفة من تخطيط وتنظيم وإتخاذ قرارات وتشغيل يتطلب التعامل مع حجم كبير من المعلومات، ولو أننا شبهنا المجتمع بالجسم البشري، فإن أهمية المعلومات في المجتمعات الحديثة مثل أهمية الدم الذي يتدفق في الشرايين ولا يمكن أن يحي الجسم بدونه.

ويوصي يانج وآخرون (Yang et.al., 2001) بأنه أثناء استخدام الكتب المنشورة حول موضوع إدارة الجودة الشاملة في مجال جودة المعلومات، ينبغي التركيز على المهام الآتية:

1. التعريف بجودة المعلومات في مجال المصطلحات التجارية، والإعلانية.
2. إنشاء مركزا لجودة المعلومات يظهر أهميتها وفاعليتها في مجال الإنتاجية.
3. عقد دورات تثقيفية حول جودة المعلومات.
4. تعليم المهارات الجديدة بجودة المعلومات.
5. إضفاء الطابع المؤسسي على التحسين المستمر لجودة المعلومات.

وقد أشار يانج وزملاؤه (Yang et. al., 2001) الى مجموعة معايير لجودة المعلومات تتمثل في أربع فئات: جودة المعلومات الجوهرية، جودة المعلومات السياقية، جودة المعلومات التمثيلية، جودة المعلومات ذات إمكانية الوصول تشمل جودة المعلومات الجوهرية على امتلاك

المعلومات جودة في حد ذاتها. وتركز جودة المعلومات السياقية على المحتويات التي يجب على جودة المعلومات تسليط الضوء عليها ضمن سياق المهام الموجودة، كما يجب أن تكون ذات الصلة، وفي الوقت المناسب، وكاملة، ومناسبة من حيث الكمية، لإضافة قيمه. أما جودة المعلومات التمثيلية وذات إمكانية الوصول فهما تركزان على أهمية نظم الحاسوب التي تخزن وتقدم المعلومات؛ أي انه يجب على النظام الحالي توفير المعلومات بطريقة قابلة للتفسير وسهلة الفهم، وسهلة الاستخدام، وممثلة بإيجاز وباستمرار؛ أيضا، يجب أن يكون النظام قابل للوصول وآمن بنفس الوقت.

وتعتمد مساهمة المعلومات في كافة أعمال وأنشطة المنشأة على جودة هذه المعلومات، فإذا كانت جودة المعلومات أقل من المستوى المطلوب فإن مستخدم هذه المعلومات في موقف خطر إذا اعتمد عليها في إتخاذ القرار، وقد يؤدي استخدام هذه المعلومات إلى مشاكل أخرى في الإدارة وللمساعدة في فهم وتقييم قيمة المعلومات (الجبري، 2001).

ويمكن تحديد مجموعة من المعايير تمثل شروط وخصائص المعلومات الجيدة وهي:

1. سهولة وسرعة الحصول على المعلومات(Accessibility):

إن سرعة وسهولة الوصول الى المعلومة من قبل الإدارة يساعد كثيرا على ادراك المواقف ومعالجتها قبل تفاقمها، ويبرز ذلك من خلال مقارنة نظم تشغيل البيانات الالية كالحاسوب مع اليدوية، فإذا كان جهد الحصول على هذه المعلومات كبيراً، فقد تتأخر المعلومات وتصبح تكلفة الحصول عليها باهظة جداً(البكري، 1997) .

2. الشمول (comprehensiveness):

وهو كمال المعلومات حيث يلزم توفر كل المعلومات المطلوبة لإتخاذ قرار ما (أعراب، 2005).

3. الصحة والدقة(Accuracy):

وهو درجة خلو المعلومات من الخطأ التي يمكن الوصول إليها والتي تناسب مختلف المستخدمين ومختلف التطبيقات، فالمعلومات الخاطئة قد تؤدي إلى إتخاذ قرارات خاطئة (شبلي ودرادكة، 2001، Azmi, 1998).

وقد حذر وانج وسترونج (Wang Westring, 1996) في دراسته بضرورة أن يسعى مهنيو نظام المعلومات إلى تحسين دقة البيانات، والنظر في إمكانية الوصول إلى البيانات والبيانات المرتبطة من حيث صلتها بالمهام الإعلامية للمستهلك (جرجيس، 2005).

ويشير زيثامل وآخرون (Zithamel et.al., 1990) في دراسته إلى أن المراجع قد وفرت فروق بين جانبين هامين لجودة المنتج ويشملان الإبعاد المرتبطة بميزات المنتج، وتنطوي على تدابير ملموسة من الدقة والاكتمال، والتحرر من الأخطاء. وتشمل جودة الخدمات على الأبعاد ذات الصلة بعملية تقديم الخدمات والتصدي للتدابير غير الملموسة للتخفيف من التلاعب، والأمن، والقيمة المضافة للمعلومات للمستهلكين (الشيمي، 2002).

كما تعني الدقة أن على متخذي القرارات أن يحددوا ماذا يريدونه من المعلومات، وأن يكونوا قادرين على ابلاغ الاخرين بطلباتهم بصورة واضحة، وأ يعرفوا الاطار المطلوب للشكل الذي تقدم به المعلومات، حتى ترد اليهم تلك المعلومات بصورة أكثر وضوحا ودقة. (دومند، 1991، ص107).

4. الملائمة (Relevence):

يقصد بالملائمة وجود علاقة وثيقة بين المعلومات المستمدة والأغراض التي تعد من أجلها، ويجب أن تكون حاسمة في الموضوع محل الدراسة أو إتخاذ القرار (ياغي، 1981، ص197). ولكي تكون هذه المعلومات مفيدة يجب أن تكون ذات علاقة وثيقة بإتخاذ قرار أو أكثر من

القرارات التى يتخذها من يستخدمون تلك المعلومات ، ومن ثم يمكن صياغة تعريف محدد لمفهوم المعلومات الملائمة على الوجه الآتي: تعتبر المعلومات ملائمة ــ أو ذات علاقة وثيقة بقرار معين ــ إذا كانت تساعد من يتخذ ذلك القرار على تقييم محصلة إحدى البدائل التى يتعلق بها القــرار ، شريطة توافر الخصائص الأخرى التى تتسم بها المعلومات المفيدة، ويجب أن تكون المعلومــات ملائمة لما وجدت له، وتعتبر المعلومات ملائمة أو ذات علاقة وثيقة بقرار معين إذا كانت تــساعد من يتخذ ذلك القرار على تقييم محصلة إحدى البدائل التي يتعلق بهــا القــرار، شــريطة تــوافر الخصائص الأخرى التي تتسم بها المعلومات المفيدة (Cooke, 2001).

5. التوقيت المناسب (Timeliness):

يقصد بالتوقيت الملائم تقديم المعلومات في حينها بمعنى أنه يجب إتاحة معلومـــات لمـــن يستخدمونها عندما يحتاجون إليها. وذلك لأن هذه المعلومات تفقد منفعتها إذا لم تكن متاحة عنـــدما تدعو الحاجة إلى استخدامها، أو إذا تراخى تقديمها فترة طويلة بعد وقوع الأحداث التي تتعلق بهـــا بحيث تفقد فعاليتها في اتخذا قرارات على أساسها. (Yang etal, 2001).

وهو يشير إلى وقت توفر المعلومات للإجابة على استفسار معـــين، حيـــث يجـــب تـــوفر المعلومات في الوقت المناسب لإتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما، كما ويقصد بالتوقيت الملائم تقـــديم المعلومات في حينها وذلك لأن هذه المعلومات تفقد منفعتها إذا لم تكن متاحة عندما تدعو الحاجة إلى استخدامها، أو إذا تراخى تقديمها فترة طويلة بعد وقوع الأحداث التي تتعلق بالمنظمة أو المنـــشأة، فالتباطؤ في إتاحة هذه المعلومات يؤدي إلى تقليل منفعتها أو ضياع تلك المنفعة (فراج، 2003).

6. الوضوح (Clarity):

وهو يشير إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات واضحة وخالية من الغمـــوض، فالمعلومات الغامضة يصعب الاستفادة منها(البكري، 1997). ويجب أن تكون متناسقة ومتكاملـــة

مع بعضها دون تعارض أو تناقض، وأن تقدم للمستفيدين بالصورة التي تفي باحتياجاتهم وتـساعد في إتخاذ القرارات. (قنديل، 1987، ص35)

ويمكن تحقيق ذلك بدمج المتغيرات المتـشابهة وفـصل المتغيـرات المختلفـة كـأدوات المستهلكين، مناطقهم السكنية) ، ايضا يقصد بالوضوح سهولة فهمها فمثلاً في الاحصائيات لا يحبذ ان تحتوي على عدة متغيرات رئيسية بآنٍ واحد (Clack, 1993).

7. المرونة (Flexibility) :

أي قابلية المعلومات للاستخدام باكثر من مستخدم وامكانية اضافة التعديلات عليها، وهـي تشير إلى قابلية المعلومات على التكييف لاستخدام أكثر من مستخدم وفي أكثر من تطبيق (Smith, 1997).

8. حيادية المعلومات وعدم التحيز (Freadoom from bias):

حيادية المعلومات اصطلاح موجب يصف عدم التحيز، وتتداخل هـذه الـصفة تـداخلا واضحا مع أمانة المعلومات لأن المعلومات المتحيزة – بحكم طبيعتها – معلومات لا يمكن الثقـة بها أو الاعتماد عليها. لذا لا بد أن تتسم المعلومات بأن تكون نزيهة خالية من التحيز صوب أيـة نتائج محددة مسبقا وتضع خاصية حيدة المعلومات واجباً على عاتق المسئولين تقديم المعلومات ذات العلاقة الوثيقة بالأهداف التي تعد من أجلها، وتحقيق أمانة تلك المعلومات(Najjar et al,. 2006). وهو يشير إلى خلو المعلومات من التحيز، فالمعلومات المنحازة تؤدي أيضا إلى إتخاذ القـرارات الخاطئة. أي عدم القصد بتحريف المعلومة او التغيير بها لغرض التاثير على المستخدم للوصـول لغاية او نتيجة معينة فيجب ان تتمتع المعلومات بالموضوعية والمصداقية (البكري، 1997) .

9. قابلية القياس (Measureable):

وهو يشير إلى طبيعة المعلومات المنتجة من نظام المعلومات وإمكانية قياسها في شكل كمي حتى يمكن الاستفادة منها خاصة في النماذج والحسابات الرياضية (البكري، 1997).

وعلى الرغم من مرور عقد كامل تم فيه إجراء البحوث والدراسات، إلا أننا نجد تقنيات قليلة لقياس وتحليل وتحسين جودة المعلومات في المنظمات. ونتيجة لذلك، تعتبر المنظمات غير قادرة على تطوير قياسات شاملة لنوعية، جودة معلوماتهم وتقييم جهودهم مقابل جهود المنظمات الأخرى. كما انه بدون القدرة على الوصول الى جودة معلوماتهم، لا تستطيع المنظمات الوصول إلى حالة جودة المعلومات التنظيمية او حتى التحكم بتطويرها. ويتمثل التحدي بالبحوث على تطوير نموذج ذا أداة تقييم لقياس جودة المعلومات. ويجب تطوير هذه الأساليب لمقارنة نتائج التقييم مقابل المقيمين وغيرهم. وان مثل تلك التقنيات ضرورية لإعطاء الأولوية لجهود تحسين جودة المعلومات(البكري، 1997).

وتؤدي هذه الخاصية إلى تمكين من يستخدمون معلومات من التعرف على الأوجه الحقيقية للتشابه والاختلاف بين أداء المنشأة وأداء المنشآت الأخرى خلال فترة زمنية معينة، كما تمكنهم من مقارنة أداء المنشأة نفسها فيما بين الفترات الزمنية المختلفة. وتنشأ أوجه التشابه والاختلاف نتيجة تشابه أو اختلاف الظروف والأحداث التي تتأثر بها المنشآت المختلفة أو الظروف التي تتأثر بها نفس المنشأة خلال الفترات الزمنية المتعاقبة (Yang et.al., 2001).

10. أمانة المعلومات وإمكان الثقة بها أو الاعتماد عليها (Dependability):

أن تكون هذه المعلومات على درجة عالية من الأمانة، إذ أن هذه الخاصية هي التي تبرر ثقتهم في تلك المعلومات كما تبرر إمكان الاعتماد عليها، وتكمن أمانة المعلومات والثقة بها من حيث تصوير المضمون الذي تهدف إلى تقديمه تصويرا دقيقا، بحيث تعبر عن الواقع تعبيرا صادقا،

فلابد من وجود توافق وثيق بين تلك المعلومات وبين الواقع، دون أن يعتريها تحريف أو تشويها أخطاء ذات أهمية. يضاف إلى ذلك أن هناك جانبا آخر لهذه الخاصية، يتمثل في حيدة المعلومات أو خلوها من التحيز (شبلي، 2001).

يفضل من يستخدمون المعلومات أن تكون هذه المعلومات على درجة عالية من الأمانة، إذ أن هذه الخاصية هي التي تبرر ثقتهم في تلك المعلومات كما تبرر إمكان الاعتماد عليها. وتتسم المعلومات الأمينة بالخاصتين الآتيتين(Cluck, 1993):

أ - **تصوير المضمون الذي تهدف إلى تقديمه تصويرا دقيقا (Accurcy)** ، بحيث تعبر عن الواقع تعبيرا صادقا ، فلابد من وجود توافق وثيق بين تلك المعلومات وبين الواقع. وليست هناك قاعدةعامة لتقييم أسلوب معين من أساليب القياس على أساس هذه الخاصية، وبعبارة أخرى: يتعذر تحديد مدى مطابقة المعلومات المستخرجة وفقا لأسلوب معين من أساليب القياس للواقع، فلابد من معرفة الظروف التي تحيط بكل حالة قبل تقدير مدى الاعتماد على الأسلوب المستخدم للقياس في تلك الحالة بالذات. كما يلاحظ أن أمانة المعلومات وإمكان الاعتماد عليها ليست مرادفة "للدقة المطلقة" وإنما يقصد بذلك أن الأسلوب الذي تم اختياره لقياس نتائج عملية معينة أو حدث معين في ظل الظروف التي أحاطت بتلك العملية أو بذلك الحدث – يؤدي إلى معلومات تصور جوهر تلك العملية أو الحدث.

ب- **قابلية المعلومات للمراجعة والتحقيق** : ان المعلومات الأمينة التي يمكن الاعتماد عليها يجب أن تتوافر فيها هذه الخاصية بحيث يمكن التثبت منها وإقامة الدليل على صحتها، كما تعني هذه الخاصية أن المعلومات التي تم تقديمها تعتبر تصويرا دقيقا لجوهر الأحداث التي تنطوي عليها ، دون أن يعتريها تحريف أو تشوبها أخطاء ذات أهمية. يضاف إلى ذلك أن هناك جانبا آخر لهذه الخاصية ، يتمثل في حيدة المعلومات أو خلوها من التحيز.

11. الحداثة (Currency):

يقصد بها عمر المعلومة فكلما كان عمرها قصيرا كان دلـــيلا ومؤشـــرا علــى ارتباطهـــا بالوضع الراهن خصوصا في عالمنا الحالي بما يشهده من تغيرات سريعة.

12. قابليـــة المعلومات للفهـــم والاستيعاب (Understandabilty):

لا يمكن الاستفادة من المعلومات إذا كانت غير مفهومة لمن يستخدمها، وتتوقف إمكانية فهم المعلومات على طبيعة هذه المعلومات وكيفية عرضها من ناحية، كما تتوقف علـــى قـــدرات مـــن يستخدمونها وثقافتهم من ناحية أخرى (حافظ، 2004).

ثانيا: الدراســات السابقــة:

بعد الاطلاع على الدراسات والدوريات ومواقع الانترنــت التــي ســبقت وتناولــت هــذا الموضوع، قام الباحث بتقسيم الدراسات السابقة الى دراسات أجنبية وأخرى عربية حسب التسلسل الزمني.

أولا: الدراسات الأجنبيــة:

هدفت دراسة (Juozas Ruzevicius & Aiste Gedminaite ,2007) الى تحديد جودة المعلومات في سياق منظمات الأعمال و أهم معيقات ذلك . واعتمد الباحث على أسلوب الدراسة الميدانية من خلال تطوير إستبانة مخصصة لغايات تحقيق أهداف الدراسة وتوزيعها على الشركات الصناعية الرائدة في جمهورية لتوانيا .

وتوصلت هذه الدراسة الى أن أهم معايير جودة المعلومات كانت في مجال مصداقيتها وأرتباطها بسياق العمل وكذلك دقتها. في حين جاء معيار سهولة التعامل مع المعلومات في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية .

كما أظهرت الدراسة أن أهم معيقات جودة المعلومات يرتبط بشكل أساسي بخصائص وطبيعة نظم المعلومات المستخدمة من قبل الشركات من حيث غياب التكنولوجيا والبرمجيات المناسبة.

كما أجرت **(Forslund, 2007)** دراسة هدفت الى قياس جودة المعلومات في أطار العمليات اللوجستية في المنظمات الصناعية، حيث قامت الباحثة بتطوير مقياس خصص لتحديد أهم المعايير المعتمدة في قياس جودة المعلومات في (126) منظمة صناعية في السويد، ومن هذه المعايير : التوقيت المناسب، الدقة، والملائمة والمصداقية.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى ثبات وصدق أداة القياس التي قامت الباحثة بتطويرها بناءا على المعايير الأربعة سالفة الذكر.

في دراسة أجراها **(Miller, 2005)** هدفت إلى معرفة أثر جودة المعلومات على الحصة السوقية في ضوء التجارة الالكترونية، قام الباحث باعتماد المعايير التالية لقياس جودة المعلومات (Information quality)

1: جودة المعلومات الداخلية وتتضمن: الصحة، الدقة، الموضوعية، والمصداقية .

2: سياق جودة المعلومات وتتضمن: الارتباطية،التوقيت ،الشمول، والملائمة .

3: التمثيل في جودة المعلومات وتتضمن : القابلية للفهم والاستيعاب، والتمثيل من خلال النماذج المستخدمة ،والمظهر و العرض.

4: امكانية الوصول الى جودة المعلومات .

ولقد قام الباحث بدراسة ثلاث منظمات تعمل في الولايات المتحدة الأمريكية وتقدم منتجات قائمة على المعلومات من خلال التجارة الالكترونية.

وفي دراسة(Walter,et al.2003) هدفت الدراسة الى تحديد أهمية المعلومات الداخلية ، والتي يتم جمعها من داخل المنظمة مقارنة مع المعلومات الخارجية .

واعتمد الباحث في دراستة على توزيع استبانة على مجموعة من مدراء المصانع في الولايات المتحدة . وكذلك أعتمد الباحث على تحليل الأدبيات النظرية المكتوبة في علم الإدارة حول ما يتعلق بطبيعة المعلومات التي يحتاجها المدراء و مصادر هذه المعلومات .

ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1: يولي المدراء في المستويات الإدارية العليا المعلومات الداخلية أهمية مماثلة للمعلومات الخارجية في ظل القيام بمهام جديدة وغير روتينية .

2: لا يعطى المدراء في المستويات الاداريه العليا أي تفضيل لأي أسلوب للحصول على المعلومات ، ويكتفون بالحصول على المعلومات المتعلقة بالمشكلة بغض النظر عن الأسلوب المتبع أو مصدر هذه المعلومات.

3: تعتبر المعلومات الداخلية ذات أهمية بالغة بالنسبة لعينة الدراسة وذلك لما تقدمه من تحديد وقياس وتقييم لقدرات المصنع، وذلك لأنها تمكنهم من تحديد الفرص المتاحة.

4: إن من أهم أسباب نجاح نظم دعم القرارات في هذه المصانع هو عامل المرونة وسهولة الحصول على المعلومة الداخلية وخصوصا فيما يتعلق بالقرارات الأستراتيجيه .

ولقد توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة ارتباط ايجابيه وذات دلاله أحصائيه بين كل من جودة المعلومات والحصة السوقية في المنظمات عينة الدراسة .

أما دراسة **(Kahn, et.al., 2002)** فقد هدفت إلى تطوير نموذج لقياس جودة المعلومات باعتماد أسلوب الحالة الدراسية. ولقد توصلت هذه الدراسة الى تحديد 16 معيار لقياس جودة المعلومات .

حيث قام الباحث بتوزيع هذه المعايير الستة عشر حسب الأهمية ، ويبين الشكل رقم(1) التوزيع وفقا للمصفوفة المعتمدة .

شكل رقم (1)

توزيع معايير جودة المعلومات وفقا لدراسة (**(Kahn, et.al., 2002**

الجودة	مطابقة المواصفات	مقابلة أو مجاوزة توقعات المستهلك
جودة المنتج	الخلو من الأخطاء العرض الدقيق الشمول العرض المنسق	الكمية الملائمة الارتباط الفهم والاستيعاب الموضوعية إمكانية التأويل
جودة الخدمة	التوقيت المناسب السرية	إمكانية الوصول إمكانية التلاعب التكرارية إضافة قيمه المصداقية

كما أجرى كل من (**Andriopoulos& Lowe, 2000**) دراسة ميدانية هدفت الى التعرف على طبيعة الممارسات الإدارية التي تعزز الإبداع التنظيمي في ثلاثة شركات بريطانية ، وقد إعتمدت الدراسة على المنهج الإستقرائي في جمع البيانات ، حيث تم إجراء سلسلة من المقابلات المعمقة والتي تصل الى (40) مقابلة وخلصت الدراسة الى أن :

1: أهم عنصر لنجاح أي منظمة هو تطوير قدرات الأفراد الإبداعية والتي تساعد في تحقيق التميز في السلع والخدمات التي تقدمها المنظمة ، والذي يساعدها في التصدي للمنافسة وذلك من خلال توفير معلومات ذات جودة عالية تتسم بالشمولية والارتباطية والدقة والموضوعية .

2: المنظمات بحاجه الى المهارات الإبداعية التي تمكنها من اكتساب المعرفة ونقلها وتعديل سلوك الأفراد من اجل خلق معرفة ورؤية جديدة ، وذلك يمكن أن يتم من خلال توفير نظم معلومات متكاملة تعمد الى خلق وتوفير معلومات مفيدة وذات علاقة بواقع السوق وبيئة العمل .

وفي دراسة (Dedeke,2000) قام الباحث بتطوير إطار مفاهيمي (Conceptual Framework) لقياس جودة المعلومات . والتي يمكن توفرها من خلال أنظمة المعلومات المطبقة في سياق الأعمال .

ويقوم هذا الإطار على أعتماد مجموعة من المعايير، بحيث تأتي صحة المعلومات ودقتها في المرتبة الأولى من حيث الأهمية ، وتحتل سهولة الإستخدام المرتبة الأخيرة من الأهمية . ويعزي الباحث هذا الأمر الى التطور الهائل الحاصل في أنظمة المعلومات والتعقيدات المصاحبة لها.

أما في دراسة (Eppler and wittig2000) فقد قام الباحثان بمراجعة شاملة للأطر والنماذج المستخدمة في تقييم جودة المعلومات خلال العشر سنوات السابقة للعام 2000 .

ولقد توصل الباحثان الى نتيجة مفادها إن تقييم جودة المعلومات يتطلب إستخدام أكثر من نموذج معتمد للحصول على نتائج دقيقة في تحقيق المخرجات المرجوة، وعليه قام الباحثان بتطوير نموذج شمولي يضم (27) معيارا لتقييم جودة المعلومات، بحيث إحتلت صحة المعلومات وتوثيقها المرتبة الأولى في الأهمية . في حين إحتلت المعايير المتعلقة بالسرية وسهولة التعامل مع المعلومات المراتب الأخيرة .

أما دراسة (Redman,1998) فقد هدفت الى دراسة تأثير ضعف جودة المعلومات على منظمات الأعمال وأدائها ، حيث قام الباحث بإستقصاء (15) شركة عاملة في بريطانيا من خلال إستخدام الاستبانة كأداة للدراسة .

ولقد توصلت هذه الدراسة الى وجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية لضعف جودة المعلومات على أداء المنظمات وكيفية بناء إستراتيجياتها وبالتالي التأثير السلبي على تميزها سوقيا وتنافسيا .

أما دراسة (Winter Man,et al,1998) فلقد هدفت لتوضيح وكشف أثر المعلومات على عمليات صنع القرارات في القطاع الحكومي في بريطانيا ، وتم إستخدام الاستبانه لجمع المعلومات من عينة الدراسة والبالغ عددها 50 مدير عام من مختلف المنظمات في بريطانيا .

وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

1: إن طبيعة القرارت في القطاع الحكومي ترتكز على مزيج من المعلومات المعقدة والكثيرة.

2: تعتبر المصادر الداخلية للمعلومات في القطاع الحكومي أكثر دقة وسرعة لصانعي القرارات.

3: إن دقة المعلومات وسرعة توفرها وملائمتها من حيث الوقت والمضمون ، تساهم بدرجة كبيرة في جودة القرار، وتسمح بتجنب القرارات ذات الجودة المتدنية ، وتؤدي الى تجنب النزاعات ما بين الأقسام ، كما تعمل على تقليل التكاليف واهدار الوقت.

4: إن علاقة المديرين وطبيعة أعمالهم تتطلب كثيرا من القرارات ، قد زادت في ادراكهم لمدى الحاجه للمعلومات وضرورة توفيرها بالمواصفات المناسبة .

وفي دراسة (Stank et.al.,1996) فقد إستخدمت معيارين وهما (أمكانية تبادل المعلومات وسرعة الأستجابة) وأثرهما على أداء الأعمال التجارية .

ولقد توصلت هذه الدراسة الى وجود أثر لكل من معياري أمكانية تبادل المعلومات وسرعة الإستجابة على أداء المنظمات عينة الدراسة .

أما دراسة (Gustin et.al.,1995) فقد هدفت الى دراسة تأثير مدى توفر المعلومات على الأنشطة اللوجستية في المنظمات الصناعية العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية .

حيث قام الباحثون بتوزيع (145) استبانة على (38) منظمة صناعية لديها أنشطة لوجستية مع منظمات أخرى .

ولقد توصلت هذه الدراسة الى وجود تأثير قوي وذو دلالة إحصائية لدرجة توافر المعلومات وقدرتها على تحقيق أنشطة لوجستية متكاملة للمنظمات عينة الدراسة .

أما دراسة (Lindau,1995) فقد هدفت الى تحليل أثر المعلومات ذات الجودة العالية،والتي تتسم بالدقة والمصداقية على أداء المنظمات التصنيعية في ولاية جوتنبرغ .

ولقد توصلت هذه الدراسة الى نتيجة مفادها : أن المنظمات التصنيعية التي تمتلك معلومات دقيقة و ذات مصداقية أعلى و تحقق مستويات أداء أفضل من غيرها .

ثانيا: الدراسات العربية:

أجرى نجار وآخرون (Najjar et al, 2006) دراسة لمعرفة أبرز معايير جودة المعلومات، حيث أشار الباحثون الى أن المعلومات في حد ذاتها منتج يستهلكه العملاء والموظفين في اي منظمة. وشانه في ذلك شأن أي منتج اخر، يمكن قياس جودته ومقارنته في معظم الصناعات.

وقد قام الباحثون بتطبيق مقياس لجودة المعلومات في الصناعة المصرفية في الولايات المتحدة. بإستخدام الدراسة الميدانية والمنهج الوصفي، وقد خلصت نتائج هذه الدراسة الى إمكانية إستخدام النموذج المستخدم لتحديد الخلافات في معايير جودة المعلومات بين المؤسسات المصرفية المختلفة ، من خلال التركيز على معايير أبرزها (دقة المعلومات ، مدى توفرها ، سريتها ، وحداثتها) .

وفي دراسة أجراها العتيبي (2004) بعنوان:" دور المعلومات في عملية إتخاذ القرارات الإدارية. هدفت الدراسة التعرف على الطرق المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة لعملية إتخاذ القرارات الإدارية، ومدى فاعليتها والخطوات المتبعة في الحصول عليها، حيث تعتبر المعلومات شريان الحياة وتلعب دورا بالغا في عملية إتخاذ القرارات. إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيق استبانة من (64) فقرة تضمها خمسة محاور، تكونت عينة الدراسة من (108) فردا، بواقع (46.9%) من المجتمع البالغ عدده (230) فردا. وقد توصلت الدراسة الى أن أهم مصادر جمع المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات الإدارية هي: الأنظمة واللوائح والقوانين، كما بينت الدراسة أن أكثر الطرق المستخدمة للحصول على المعلومات من خلال الموارد المتاحة، وأوضحت الدراسة أن للمعلومات دورا فعال في عملية إتخاذ القرارات الإدارية من حيث تحقيق الأهداف المرجوة بأكبر قدر من الكفاءة، وأخيرا بينت الدراسة أن الخطوات التي يمكن اتباعها لتفعيل دور المعلومات في عملية إتخاذ القرارات هي: التحديث المستمر للمعلومات والعمل على إيصالها في الوقت المناسب، وتوفير

وتكامل المعلومات الضرورية وتنظيمها بحيث يمكن إسترجاعها والإستفادة منها في الوقت المناسب، وكذلك توفير المعلومات الدقيقة والمختصرة.

أما دراسة (العجلوني 1998) بعنوان (تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية)، والتي هدفت في بعض جوانبها الى تسليط الضوء على جودة المعلومات ضمن معايير : التوقيت المناسب، الملائمة ، الدقة ، صحتها . والتي توفرها أنظمة المعلومات .

حيث أجرى مقارنة بين البنك العربي والملكية الأردنية ، وحدد بعض المعايير لقياس كفاءة نظام المعلومات وجودة المعلومات .

وتوصلت الدراسة الى أن نظام المعلومات المستخدم في البنك العربي يوفر معلومات تتسم بالجودة العالية والمرونة في التعامل مع زيادة حجم العمل ، بينما تفتقد الملكية الأردنية الى المعايير اللازمة لتحقيق جودة المعلومات .

وفي دراسة (بوعزة وعبد الهادي ، 1995) بعنوان (المعلومات ودورها في إتخاذ القرارات وإدارة الأزمات) ،أجريت في المؤسسات العمانية وبدأ الباحثان بالتعريف بالمعلومات وتصنيف مصادر المعلومات وأهمها : معلومات صادره عن نظم إدارة ومنظمات محلية وعالمية ، معلومات صادرة عن الأفراد والجماعات الذين تعايشهم إدارة المنظمة ، معلومات صادرة عن نظم عليا في المجتمع ، وقد تكون مصادر المعلومات وثائقيه (مدونة) أو غير مدونة .

وعن أهمية المعلومات يرى الباحثان أنها أساس أي قرار يتخده المسؤول في موقعه وكلما توافرت المعلومات في الوقت المناسب كلما زادت دقة القرار . يعتبر الباحثان إتخاذ القرارات من أصعب و أهم الأعمال التي يمارسها المسؤولون الاداريون ، كما وضعوا أساليب مختلفة في إتخاذ القرارات منها : المشاهدة والخبرة والتجربة والأسلوب العلمي .

يخلص الباحثان الى أن المعلومات تعتبر العامل الحاسم في نجاح أو فشل عملية إتخاذ القرار، حيث أن توفر المعلومات هو الذي يكشف عن الخلل الموجود في المؤسسة ، كما ان المعلومات هي التي تزود نظام المراقبة وتقييم القرار بالتفاصيل الهامة .

تهدف دراسة (الفاعوري والعمري ،2001)(*تحليل* أسباب الأخطاء في إتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية) الى تحديد أسباب الأخطاء في اتخاد القرارات الإدارية في البنوك التجارية الأردنية ، حيث تكون مجتمع الدراسة من كافة المديرين في الادارات الوسطى والاشرافية في البنوك التجارية الأردنية .

وتوصلت الدراسة الى إن هناك تباين في أسباب هذه الأخطاء ، ومما يخص جانب دراستنا تبين أن البيانات والمعلومات غير الكافية والتي لا تتسم بالدقة ، وغير المحايدة ، والغير شاملة ، والتي لا يتم الحصول عليها في الوقت المناسب هي سبب أساسي لعدم مقدرة المدراء في إتخاذ القرارت الصائبة والتي وجب تحليها بمقومات جودة المعلومات لتنعكس في نجاح القرارت الإدارية .

وفي دراسة (عز الدين ،2002) بعنوان (أثر المعلومات على إتخاد القرارات في البنوك التجارية)، هدف الباحث من خلال دراستها لمعرفة مدى فعالية القرارات التي يتخدها مدراء الإدارة العليا في البنوك التجارية الأردنية وعلاقتها بالمعلومات ، وطور الباحث استبانه كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة التي بلغت (164) مديرا في الفروع الرئيسيه للبنوك التجارية.

وتوصلت الباحثة الى أن المعلومات ، والرقابة على المعلومات وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية هي من المفاتيح الأساسية لنجاح إتخاذ القرارات الإدارية فيها.

كما أوصت الباحثة بالسعي للتدريب المكثف والمستمر لمدراء البنوك .

وبعد إطلاع الباحث على الدراسات السابقة ، تبين أن هنالك نقص وأضح في الدراسات المتخصصة في قياس جودة المعلومات في واقع الشركات العاملة في الأردن ، بالوقت الذي كثرت فيه الدراسات التي تقيم أنظمة المعلومات بغض النظر عن طبيعة وجودة المعلومات التي توفرها .

وعليه فأن ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات ما يلي :

1: كما يلاحظ بأن الدراسات الأجنبية أولت إهتماما وأضحا في دراسة جودة المعلومات وقياس أثرها على أداء المنظمات ، بالوقت الذي غاب مثل هذا النوع من الدراسات في البيئه العربية ، لذا فعمد الباحث على دراسة معايير جودة المعلومات في البيئه الأردنية والمتمثله (بمدينة الحسن الصناعية في إربد)

2: تم تطبيق منهجية, Yang W. Lee, Daine M. Strong, Beverly K. Kahan)
Rechard Y. Wang) (2001)

AIMQ: a methodology for information quality assessment .

وتم اضافة مجال أثر المعلومات على الرضى عن المعلومات والإنتاجية والإبداع والرقابةالإدارية وتوزيع استبنانة لقياس مدة جودة المعلومات في مدينة الحسن الصناعية.

وتم تطبيق المنهجية وخرج الباحث بمجموعة من النتائج والتوصيات لضمان جودة المعلومات .

الخلاصه

1. تم في هذا الفصل تقديم عرضا سريعا لأهم الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع جودة المعلومات ، والتي تمكن الباحث من الوصول اليها والإستفادة منها في موضوع وأهداف الدراسة ، هذا وقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب الزمن الأحدث فالأقدم .
2. ناقشت هذه الدراسة موضوع جودة المعلومات والمعايير التي على ضوءها يتم الحكم بجودة المعلومات من عدمها ، كما تم أضافة مجال أثر المعلومات ليكون مجالا جديدا يثري المنهجيه المطبقة والتي ذكرت سابقا.
3. كما تبين للباحث كثرة الدراسات التي تطرقت للحديث عن نظم المعلومات والحاجة لتطبيقها في كافة المستويات الأداريه للحاجة اليها في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعاليه دون التركيز على مدى جودة المعلومات والتي تعتبر أساسه.

أما الفصل التالي فقد خصص للحديث عن منهجية الدراسة .

الفصل الثالث

منهجيـة الدراسـة

الفصل الثالث
منهجية الدراسة

يشتمل هذا الفصل على وصف لمجتمع الدراسة، وعينتها، وطريقة اختيارها، والأداة المستخدمة، وأهم المراحل التي مرت بها عملية تطوير الأداة، وصدقها وثباتها، وتصميم الدراسة، والطرق الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخراج النتائج ومناقشتها.

3-1 تصميم الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لغايات الدراسة، حيث يعتمد هذا المنهج على وصف الظواهر ذات العلاقة بالدراسة، ومن ثم تحليلها للخروج بالنتائج المناسبة.

وقد ساعد الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة في توجيه الباحث نحو هذا التصميم الذي تراه منسجما مع أهداف الدراسة في محاولتها فهم وتوصيف ظاهرة جديدة، وتحليل بعض جوانبها من جهة أخرى.

3-2 مجتمع الدراسة وعينتها:

تأسست مدينة الحسن الصناعية عام 1993م، وعندها بدأت العديد من المصانع بفتح مشاريع خاصة في عدة مجالات كالالبسة وغيرها، ولم تبلغ مدينة الحسن الى التطور الذي نراها عليها الان حتى تم فتح 72 مصنع في مختلف المجالات وكانت تضم حوالي 8 الاف عامل اردني، وبعد ذلك بعدة سنوات ازداد الطلب على الايدي العاملة الاردنية حتى وصل عدد العمال الى 12 الف عامل اردني، ولكن في المقابل كان هناك زيادة في الايدي العاملة الاجنبية حتى وصل عددهم الى 6 الاف عامل اجنبي مما يعني ان مدينة الحسن الصناعية تضم حاليا 18 الف عامل، وذلك بعد اتفاقية مع الولايات المتحدة الامريكية بفتح السوق الامريكي للبضائع المصنعة في الاردن، وهي

اتفاقية المناطق المؤهلة الصناعية (QIZ) وهي اختصار (Qualified Industrial Zone) والتي تسمح لاي مصنع في المدينة بالتصدير الى الولايات المتحدة دون جمارك، وذلك ضمن شروط محددة بين الحكومة الاردنية والحكومة الامريكية.

معظم المصانع الموجودة في مدينة الحسن هي مصانع ألبسة والبعض الآخر يعمل في مجال الصناعات الكيماوية وبعض المصانع الصغيرة والتي تعمل للسوق المحلي وبعض الدول العربية مثل مصانع الدهانات والمواد الغذائية وهي لا تزيد بمجموعها عن 5 مصانع، ثم إن إدارة مدينة الحسن تقوم بدورها بشكل جيد وذلك من خلال تقديم الخدمات للمصانع وعمل التسهيلات اللازمة، وأما بالنسبة للحكومة فقد قدمت للمدينة أشياء كثيرة مثل وجود وحدة جمركية متكاملة تعني بالاستيراد والتصدير بشكل كامل، وأيضا إيجاد مكتب عمل خاص بالمدينة تابع لوزارة العمل وأدت الحركة الجيدة في المدينة لفتح بعض البنوك والمصالح الخاصة التي تعمل على خدمة المدينة بالإضافة إلى تعاون مديرية الأمن العام بإيجاد نقط تفتيشية. وتقوم إدارة المصنع بتوفير المواصلات للأفراد العاملين في المصانع[1].

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المصانع التابعة لمدينة الحسن الصناعية في محافظة اربد، والبالغ عددهم (204)[2] مدير عام ومدير قسم، منهم (54) مدير عام مصنع، و(150) مدير قسم. تم اختيار مجتمع الدراسة من جميع مديري المصانع ورؤساء الأقسام في المصانع التابعة لمدينة الحسن الصناعية في محافظة اربد، والبالغ عددهم (66)، منهم (12) مدير عام مصنع و(54) مدير قسم. والجدول رقم (1) يبين ذلك.

[1]) مقابلة مع مدير ادارة مدينة الحسن الصناعية السيد وليد حجازي بتاريخ: 2008/5/12.

[2]) تم الاعتماد على آخر الوثائق الخاصة بعدد المصانع والعاملين فيها في مدينة الحسن الصناعية في اربد للعام 2008/2007.

جدول رقم (1)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغيراتها

المتغير	المستوى	المجموعة الضابطة	
		العدد	النسبة
الوظيفة الإدارية	مدير	12	%18.2
	رئيس قسم	54	%81.8
	المجموع	**66**	**%100**
عدد العاملين	أقل من 100 عامل	27	%40.9
	100-400 عامل	19	%28.8
	أكثر من 400 عامل	20	%30.3
	المجموع	**66**	**%100**
العمر	20-29 سنة	24	%36.4
	30-39 سنة	24	%36.3
	40 فأكثر سنة	18	%27.3
	المجموع	**66**	**%100**
المؤهل العلمي	دبلوم	20	%30.3
	بكالوريوس	38	%57.6
	أخرى	8	%12.1
	المجموع	**66**	**%100**
عدد سنوات الخبرة	1-5 سنوات	22	%33.3
	6-10 سنوات	29	%43.9
	11 سنة فأكثر	15	%22.7
المجموع		**66**	**%100.00**

3-3 طرق جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع البيانات على طبيعة الدراسة ونوع البيانات المطلوبة على النحو الآتي:

3-3-1 المصادر الثانوية:

تم الرجوع إلى الكتب العلمية والأدبيات والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة بغية بناء الأدب النظري، كما تم الاستناد إلى المقالات التي تحدثت حول موضوع جودة المعلومات.

3-3-2 المصادر الأولية:

قام الباحث ببناء وتطوير أداة خاصة لقياس مدى تطبيق جودة المعلومات في الشركات الصناعية في مدينة الحسن، وذلك من خلال الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وبالاعتماد على أداة دراسة يانج وآخرون (Yang, et. al., 2001)، حيث تم إضافة المجال الخامس وهو مجال أثر المعلومات على مستخدميها كأثرها على الإنتاجية، والإبداعية، والرضا الوظيفي، والرقابة الإدارية، حيث تكونت أداة الدراسة من قسمين، الأول احتوى على معلومات عامة تتعلق بالعوامل الديمغرافية وهي الوظيفة الإدارية، وعدد العاملين، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة؛ والقسم الآخر يحتوي على فقرات أداة الدراسة، حيث تم توزيعها على خمسة مجالات هي: مجال صحة المعلومات، ومجال مصدر المعلومات، ومجال قابلية استخدام المعلومات، ومجال فائدة المعلومات، ومجال أثر المغلومات على مستخدميها، علما أن كل فقرة من فقرات الأداة تمثل معيارا لجودة المعلومات.

3-4 صدق الأداة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة، وطلب إليهم إبداء رأيهم حول مدى صلاحية كل فقرة وانتمائها للمجال الذي تندرج تحته، وسلامة صياغتها اللغوية، وفي ضوء اقتراحات المحكمين وآرائهم، قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة على فقرات الأداة، إذ تم حذف عدد من الفقرات، وإضافة فقرات أخرى رأى المحكمون ضرورة إضافتها، وبذلك اعتبر الباحث آراء المحكمين وتعديلاتهم فيما يتصل بالفقرات دلالة صدق كافية لأغراض الدراسة. ولذا فقد تم الاتفاق على (51)، فقرة بعد التحكيم موزعة على خمسة مجالات كالتالي:

1- مجال صحة المعلومات واشتمل على (8) فقرات.

2- مجال مصدر المعلومات واشتمل على (5) فقرات.

3- مجال قابلية استخدام المعلومات واشتمل على (5) فقرات.

4- مجال فائدة المعلومات واشتمل على (5) فقرات.

5- مجال أثر المعلومات على مستخدميها واشتمل على (28) فقرة.

تم اعتماد مقياس ليكرت (Likert) ذي التدرج الخماسي على النحو التالي: عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً، والملحق (1) يبين ذلك.

كما أعطي أعلى تدرج في الموافقة خمس درجات وادنى تدرج في الموافقة درجة واحدة، وتكون الدرجات مرتبة ترتيباً تنازلياً من (5، 4، 3، 2، 1).

هذا وقد تم اعتماد المعيار التالي لأغراض تحليل النتائج:

تم استخدام التدريج التالي لتقدير مدى تقييم جودة المعلومات في المدن الصناعية:

- من 1.00 إلى أقل من 2.50 تقدير بدرجة منخفضة.
- من 2.50 إلى أقل من 3.50 تقدير بدرجة متوسطة.
- من 3.50 إلى أقل من 5.00 تقدير بدرجة عالية.

5-3 ثبات الأداة:

قام الباحث باستخراج معامل الثبات للأداة الدراسة وذلك بحساب معامل كرونباخ ألفا، حيث تراوحت القيم بين (0.81 – 0.94) للمجالات، و(0.86) للأداة الكلية، وجدول رقم (2) يوضح ذلك.

جدول رقم (2)

قيم معاملات الثبات للمجالات والأداة الكلية بطريقة معامل كرونباخ ألفا

الرقم	المجال	معامل كرونباخ ألفا
1	مجال صحة المعلومات	0.84
2	مجال مصدر المعلومات	0.81
3	مجال قابلية استخدام المعلومات	0.87
4	مجال فائدة المعلومات	0.82
5	مجال أثر المعلومات على مستخدميها	0.94
	الأداة الكلية	**0.86**

6-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

للإجابة عن أسئلة هذه الدراسة، تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
3. معامل كرونباخ ألفا.

7-3 محددات الدراسة:

1. ارتباط نتائج هذه الدراسة بشكل مباشر باستجابات أفراد مجتمع الدراسة.
2. عوامل الجهد والوقت والتكلفة ذلك أن عملية المسح الميداني تمت بطريقة شخصية من قبل الباحث.

الفصــل الرابــع

عــرض وتحليل النتائـــج

الفصل الرابع

عرض وتحليل النتائج

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة التي هدفت إلى التعرف على تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية, وسيتم عرض النتائج اعتمادا على تساؤلات الدراسة.

- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

السؤال الأول

ما هي الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات؟

للإجابة على السؤال الأول تم مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة الخاصة بجودة المعلومات التي يتم الحصول عليها أو جمعها من قبل الشركات بشكل عام و الشركات الصناعية بشكل خاص, وحصر المجالات التي يبنى عليها تقييم الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات حيث استطاع الباحث وضع (23) معيار وتصنيفها إلى أربع مجالات وهي (مجال صحة المعلومات(8), مجال مصدر المعلومات(5), مجال قابلية استعمال المعلومات(5), و مجال فائدة المعلومات(5)), وفيما يلي عرض لهذه المجالات والأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات في الشركات الصناعية.

1- مجال صحة المعلومات:

الرقم	الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات على مجال صحة المعلومات
.1	المعلومات واضحة للمستخدم وخالية من الأخطاء
.2	يمكن مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها
.3	المعلومات المتوفرة غير منقوصة ويمكن الاعتماد عليها
.4	تتميز المعلومات بدرجة عالية من الشفافية
.5	تتوفر المعلومات بشكل كمي بحيث يسهل الاستفادة منها
.6	المعلومات المتوفرة كافية لاتخاذ قرار
.7	المعلومات المتوفرة تنسجم ونشاطات المصنع
.8	المعلومات المتوفرة منسجمة بحيث يتم جمعها من الوحدات المختلفة داخل المصنع الواحد

2- مجال مصدر المعلومات

الرقم	الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات على مجال مصدر المعلومات
.1	يتم تحديث المعلومات باستمرار
.2	المعلومات المتوفرة معروفة المصدر
.3	يمكن الحصول على المعلومات بسرعة وسهولة
.4	يتم حفظ المعلومات لضمان سريتها
.5	يتم حماية المعلومات من التبديل والتغيير غير المشروع

3- مجال قابلية استعمال المعلومات

الرقم	الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات على مجال قابلية استعمال المعلومات
.1	تتسم المعلومات بالمصداقية
.2	تتسم المعلومات بخلوها من التعقيد
.3	يمكن فهم واستيعاب المعلومات
.4	المعلومات المتوفرة ذات موثوقية عالية
.5	المعلومات المتوفرة ذات قيمة

4- مجال فائدة المعلومات

الرقم الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات على مجال فائدة المعلومات

1. المعلومات المتوفرة موضوعية تتسم بالنزاهة وعدم التحيز
2. المعلومات المتوفرة مرنة الاستخدام ويمكن استخدامها في أكثر من مجال
3. المعلومات المتوفرة قابلة للتحليل
4. المعلومات المتوفرة ذات ثقة عالية يساعد استخدامها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية
5. المعلومات المتوفرة ذات قيمة تسهم في اتخاذ القرارات الصائبة داخل المصنع

السؤال الثاني:" ما مدى جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية؟

للإجابة على السؤال الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجالات مقياس جودة المعلومات والمجموع الكلي لهما, وفيما يلي عرض هذه المتوسطات حسب كل مجال من مجالات المقياس:

- **مجال صحة المعلومات.**

جدول(3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال صحة المعلومات والمجال ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	المعلومات واضحة للمستخدم وخالية من الأخطاء	4.27	0.77
.2	يمكن مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها	4.30	0.63
.3	المعلومات المتوفرة غير منقوصة ويمكن الاعتماد عليها	4.15	0.89
.4	تتميز المعلومات بدرجة عالية من الشفافية	4.15	0.84
.5	تتوفر المعلومات بشكل كمي بحيث يسهل الاستفادة منها	3.98	0.98
.6	المعلومات المتوفرة كافية لاتخاذ قرار	4.10	0.91
.7	المعلومات المتوفرة تنسجم ونشاطات المصنع	3.96	0.91
.8	المعلومات المتوفرة منسجمة بحيث يتم جمعها من الوحدات المختلفة داخل المصنع الواحد	3.93	0.82
	المجال ككل / صحة المعلومات	4.10	0.56

يظهر من الجدول(3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال صحة المعلومات والمجال ككل, حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (4.30)للفقرة (2) والتي تنص على (يمكن

مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها)، ويليه المتوسط الحسابي للفقرة(1) (المعلومات واضحة للمستخدم وخالية من الأخطاء) وقد بلغ (4.27) , ويليه المتوسط الحسابي (4.15) للفقرة(3)(المعلومات المتوفرة غير منقوصة ويمكن الاعتماد عليها) والفقرة (4)(تتميز المعلومات بدرجة عالية من الشفافية)، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (3.93) وكان للفقرة (8)(المعلومات المتوفرة منسجمة بحيث يتم جمعها من الوحدات المختلفة داخل المصنع الواحد). أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/صحة المعلومات فقد بلغ (4.10) بانحراف معياري (0.56) يشير ذلك إلى صحة المعلومات وجودتها في الشركات الصناعية وبدرجة عالية، وذلك لأن الشركات الصناعية في مدينة الحسن هي شركات استثمارية لمستثمرين أجانب فهي تستخدم التقنيات الحديثة والأساليب التكنولوجية الحديثة والتي من خلالها تعتمد على المعلومات من مصادرها الموثوقة، حفاظا على التنافسية والتواجد في السوق العالمي.

- مجال مصدر المعلومات

جدول(4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال صحة المعلومات والمجال ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	يتم تحديث المعلومات باستمرار	4.11	0.56
2.	المعلومات المتوفرة معروفة المصدر	4.16	0.85
3.	يمكن الحصول على المعلومات بسرعة وسهولة	4.16	0.83
4.	يتم حفظ المعلومات لضمان سريتها	4.07	0.79
5.	يتم حماية المعلومات من التبديل والتغيير غير المشروع	4.03	0.97
	المجال ككل/ مصدر المعلومات	4.11	0.55

يظهر من الجدول(4)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال مصدر المعلومات والمجال ككل, حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (4.16)للفقرة (2) والتي تنص على (المعلومات المتوفرة معروفة المصدر) والفقرة (3)(يمكن الحصول على المعلومات بسرعة وسهولة)، ويليه المتوسط الحسابي للفقرة(1) (يتم تحديث المعلومات باستمرار) وقد بلغ (4.11) ،

ويليه المتوسط الحسابي (4.07) للفقرة(4)(يتم حفظ المعلومات لضمان سريتها)، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (4.03) وكان للفقرة (5)(يتم حماية المعلومات من التبديل والتغيير غير المشروع). أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/مصدر المعلومات فقد بلغ (4.11) بانحراف معياري (0.55) يشير ذلك إلى وجود دور لمصدر المعلومات على جودتها في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

- قابلية استعمال المعلومات

جدول(5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال قابلية استعمال المعلومات والمجال ككل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1.	تتسم المعلومات بالمصداقية	4.22	0.98
2.	تتسم المعلومات بخلوها من التعقيد	4.13	0.63
3.	يمكن فهم واستيعاب المعلومات	4.37	0.67
4.	المعلومات المتوفرة ذات موثوقية عالية	4.07	0.72
5.	المعلومات المتوفرة ذات قيمة	4.15	0.74
	المجال ككل / قابلية استعمال المعلومات	4.19	0.55

يظهر من الجدول(5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال قابلية استخدام المعلومات والمجال ككل، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (4.37)للفقرة (3) والتي تنص على (يمكن فهم واستيعاب المعلومات)، ويليه المتوسط الحسابي للفقرة(1) (تتسم المعلومات بالمصداقية) وقد بلغ (4.22) , ويليه المتوسط الحسابي (4.15) للفقرة(5) (المعلومات المتوفرة ذات قيمة)، بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (4.07) وكان للفقرة (4) (المعلومات المتوفرة ذات موثوقية عالية).

أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/ قابلية استعمال المعلومات فقد بلغ (4.19) بانحراف معياري (0.55) يشير ذلك إلى أن وجود دور لقابلية استعمال المعلومات على جودتها في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

- مجال فائدة المعلومات.

جدول(6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال فائدة المعلومات والمجال ككل.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
.1	المعلومات المتوفرة موضوعية تتسم بالنزاهة وعدم التحيز	3.96	0.80
.2	المعلومات المتوفرة مرنة الاستخدام ويمكن استخدامها في أكثر من مجال	3.96	0.94
.3	المعلومات المتوفرة قابلة للتحليل	4.10	0.55
.4	المعلومات المتوفرة ذات ثقة عالية يساعد استخدامها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية	4.12	0.92
.5	المعلومات المتوفرة ذات قيمة تسهم في اتخاذ القرارات الصائبة داخل المصنع	3.80	1.04
	المجال ككل/ فائدة المعلومات	3.99	0.66

يظهر من الجدول(6)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات مجال فائدة المعلومات والمجال ككل, حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (4.12)للفقرة (4) والتي تنص على (المعلومات المتوفرة ذات ثقة عالية يساعد استخدامها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية), ويليه المتوسط الحسابي للفقرة(3) (المعلومات المتوفرة قابلة للتحليل) وقد بلغ (4.10) , ويليه المتوسط الحسابي (3.96) للفقرة(1)(المعلومات المتوفرة موضوعية تتسم بالنزاهة وعدم التحيز) والفقرة (2)(المعلومات المتوفرة مرنة الاستخدام ويمكن استخدامها في أكثر من مجال), بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (3.80) وكان للفقرة (5)(المعلومات المتوفرة ذات قيمة تسهم في اتخاذ القرارات الصائبة داخل المصنع).

أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/ فائدة المعلومات فقد بلغ (3.99) بانحراف معياري (0.66) يشير ذلك إلى وجود دور لفائدة المعلومات على جودتها في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

السؤال الثالث:" ما تأثير جودة المعلومات على الرضا عن المعلومات والإنتاجية والإبداعية والرقابة الإدارية في الشركات الصناعية؟

للإجابة على السؤال الثالث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات مجال اثر جودة المعلومات على مستخدميها (الرضا عن المعلومات, أثر جودة المعلومات

على الإبداع, أثر جودة المعلومات على الإنتاجية, أثر جودة المعلومات علـــى الرقابـــة الإداريـــة) وللمجال ككل، وجدول(7) يوضح ذلك.

جدول(7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع مجالات اثر جودة المعلومات على مستخدميها وللمجال ككل.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ا- الرضا عن المعلومات:			
.1	سهولة استخدام المعلومات	3.77	0.94
.2	سهولة الوصول للمعلومات	3.83	1.01
.3	سهولة التعامل معها.	4.01	1.03
.4	المعلومات المتوفرة تلبي احتياجات المستخدم لاتخاذ القرار	3.90	0.78
.5	المعومات المتوفرة تكون دقيقة وموثوق بها.	4.16	0.81
.6	المعلومات صادقة وموثوقية دون أي تشويه	4.01	0.95
.7	تصل المعلومات إلى مستخدميها بالشكل الذي يمكن من سهولة استخدامها.	3.86	0.99
.8	المعلومات المتوفرة تلبي احتياجات المستخدم لاتخاذ القرار	3.95	0.96
.9	تتوفر المعلومات بشكل واضح وخالية من الغموض.	3.98	0.99
.10	تتوفر المعلومات بالوقت المطلوب عند الحاجة لها	3.93	0.94
.11	يتم تحديث المعلومات بشكل مستمر	3.81	0.99
.12	توثق المعلومات بشكل مستمر بحيث يسهل الرجوع إليها.	4.04	0.86
.13	توفر قاعدة بيانات لتوثيق المعلومات	3.89	0.91
.14	توفر أدوات وإجراءات تضمن توثيق المعلومات ليسهل الرجوع إليها	3.86	0.90
	المجال ككل/ الرضا عن المعلومات	3.93	0.64

ب – أثر جودة المعلومات على الإبداع:		
15. تساهم المعلومات في توليد أفكار جديدة في العمل	4.03	0.84
16. تساهم المعلومات في تطوير طرق جديدة لحل مشاكل العمل	4.06	0.92
17. تساهم المعلومات في استحداث طرق جديدة لتحسين العمل	4.09	0.87
18. تساهم المعلومات في تحسين إنتاجية العمل	4.13	0.85
المجال ككل/ أثر جودة المعلومات على الإبداع	4.07	0.63
جـ – أثر جودة المعلومات على الإنتاجية:		
19. تساهم المعلومات في زيادة إنتاجية الموظفين	3.99	0.60
20. تساهم المعلومات في سرعة انجاز العمل	4.07	0.91
21. تساهم المعلومات في سرعة الاستجابة لحاجات ومتطلبات الزبائن	3.98	0.81
22. تساهم المعلومات في زيادة عدد المخرجات	4.03	0.89
23. تساهم المعلومات في توفير الوقت	3.98	0.93
24. تساعد المعلومات في إنجاح قرارات العمل	4.01	0.69
25. تساعد المعلومات في تحسين جودة العمل	3.98	0.96
المجال ككل/ أثر جودة المعلومات على الإنتاجية	4.01	0.64
د – أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية:		
26. تساعد المعلومات المتوفرة في تحسين الرقابة الإدارية	4.07	0.77
27. تساهم المعلومات المتوفرة في مراقبة العمل	4.00	0.89
28. تساهم المعلومات المتوفرة في مراقبة أداء العمال داخل المصنع	3.96	0.92
المجال ككل/ أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية	4.01	0.68
المجال الكلي / اثر جودة المعلومات على مستخدميها	3.98	0.56

يظهر من الجدول(7) ما يلي :

– مجال الرضا عن المعلومات

يظهر من الجدول السابق أن أعلى متوسط حسابي بلغ (4.16) وكان للفقرة (5) والتي تنص على (المعومات المتوفرة تكون دقيقة وموثوق بها.), ويليه المتوسط الحسابي للفقـرة(12) (توثـق المعلومات بشكل مستمر بحيث يسهل الرجوع إليها.) وقد بلغ (4.04), بينما بلـغ أدنـى متوسـط حسابي (3.77) وكان للفقرة (1)(سهولة استخدام المعلومات).

أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/ الرضا عن المعلومات فقد بلغ (3.93) بانحراف معياري (0.64) يشير ذلك إلى وجود دور لرضا مستخدمي المعلومات على جودتها في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

- مجال أثر جودة المعلومات على الإبداع:

يظهر من الجدول أن أعلى متوسط حسابي بلغ (4.13) وكان للفقرة (18) والتي تنص على (تساهم المعلومات في تحسين إنتاجية العمل.), ويليه المتوسط الحسابي للفقرة(17) (تساهم المعلومات في استحداث طرق جديدة لتحسين العمل.) وقد بلغ (4.09), بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (4.03) وكان للفقرة (15)(تساهم المعلومات في توليد أفكار جديدة في العمل).

أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/ أثر جودة المعلومات على الإبداع فقد بلغ (4.07) بانحراف معياري (0.63) يشير ذلك إلى أثر جودة المعلومات على الإبداع في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

- أثر جودة المعلومات على الإنتاجية:

يظهر من الجدول أن أعلى متوسط حسابي بلغ (4.07) وكان للفقرة (20) والتي تنص على (تساهم المعلومات في سرعة انجاز العمل.), ويليه المتوسط الحسابي للفقرة(22) (تساهم المعلومات في زيادة عدد المخرجات.) وقد بلغ (4.03), بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (3.98) وكان للفقرة (21)(تساهم المعلومات في سرعة الاستجابة لحاجات ومتطلبات الزبائن) والفقرة(23) (تساهم المعلومات في توفير الوقت) والفقرة (25) (تساعد المعلومات في تحسين جودة العمل).

أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/ أثر جودة المعلومات على الإنتاجية فقد بلغ (4.01) بانحراف معياري (0.64) يشير ذلك إلى أثر جودة المعلومات على الإنتاجية في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

- **أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية:**

يظهر من الجدول أن أعلى متوسط حسابي بلغ (4.07) وكان للفقرة (26) والتي تنص على (تساعد المعلومات المتوفرة في تحسين الرقابة الإدارية.), ويليه المتوسط الحسابي للفقرة(27) (تساهم المعلومات المتوفرة في مراقبة العمل.) وقد بلغ (4.00), بينما بلغ أدنى متوسط حسابي (3.96) وكان للفقرة (28)(تساهم المعلومات المتوفرة في مراقبة أداء العمال داخل المصنع).

أما المتوسط الحسابي للمجال ككل/ أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية فقد بلغ (4.01) بانحراف معياري (0.68) يشير ذلك إلى أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

أما المتوسط الحسابي للمجال الكلي / **اثر جودة المعلومات على مستخدميها** فقد بلغ (3.98) وبانحراف معياري (0.56), يشير ذلك إلى أن لجودة المعلومات أثر على مستخدميها في الشركات الصناعية وبدرجة عالية.

- **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة والأداة ككل/ تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية:**

جدول(8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة والأداة ككل/ تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية.

المجال	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
مصدر المعلومات	4.10	0.56	مرتفعة	3
صحة المعلومات	4.11	0.55	مرتفعة	2
قابلية استعمال المعلومات	4.19	0.55	مرتفعة	1
فائدة المعلومات	3.99	0.66	مرتفعة	4
اثر جودة المعلومات على مستخدميها	3.98	0.56	مرتفعة	5
الأداة ككل/ تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية	4.03	0.51	مرتفعة	

يظهر من الجدول(8)المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة والأداة ككل/ تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية, حيث احتل مجال قابلية

استعمال المعلومات المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.55) وبدرجة مرتفعة, بينما احتل مجال اثر جودة المعلومات على مستخدميها المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.56) وبدرجة مرتفعة.

أما المتوسط الحسابي للأداة ككل / **تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية** فقد بلغ (4.03) وانحراف معياري (0.51) , يشير ذلك أن المعلومات في الشركات الصناعية ذات جودة عالية.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

الفصل الخامس
مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل مناقشة نتائج الدراسة التي هدفت إلى التعرف على تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية، وسيتم مناقشة النتائج بالاعتماد على أسئلة الدراسة:

أولا: مناقشة النتائج:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

نص السؤال الأول:" **ما هي الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات؟**"

من خلال النتائج السابقة استطاع الباحث حصر المجالات التي يبنى عليها تقييم الأسس المتبعة لقياس جودة المعلومات تمثلت هذه المجالات في صحة المعلومات ومصدر المعلومات وقابلية استعمال المعلومات وفائدة المعلومات.

ففي مجال صحة المعلومات ركز على أن تكون المعلومات واضحة ودقيقة وتتميز بدرجة عالية من الشفافية بحيث يستطيع أصحاب القرار من استخدامها واعتمادها لاتخاذ القرارات، أما مجال مصدر المعلومات ركز على سرعة الحصول على المعلومة وحفظها لضمان عدم التغيير فيها، ومجال قابلية استعمال المعلومات ركز على مصداقية هذه المعلومات وتميزها بالموثوقية العالية، أما مجال فائدة المعلومات ركز على أن تكون ذات موثوقية عالية تساعد في اتخاذ القرارات.

وقد أشارت كل من دراسة سميث (Smith, 1997)، ودراسة عزمي (Azmi, 1998)، ودراسة الضرمان (2005) إلى مجموعة من المعايير لقياس جودة المعلومات تمثلت في المجال، والتعريف، والمحتوى، والهدف والجمهور المستهدف، والمراجعات، والجوانب التقنية للتشغيل، والتكلفة، وجودة المعلومات، والاعتمادية (الثقة)، ومتطلبات الوصول، والحداثة، والخدمات التي

تتعلق بالأفعال التي تجيب على طلبات المستفيدين والعلاقات مع الزبائن، والتغذية الراجعة التي تتيح للمستفيد تقديم مقترحات، وآراء وردود وطلبات، والسرعة.

أما دراسة الجبري (2000) فقد أشارت إلى العوامل التي تؤخذ بالحسبان عند التقويم وهي: المسئولية الفكرية: وتشتمل على ضرورة التحقق من مؤلف العمل، وإمكانية الاتصال به، معرفة الهيئة أو المنظمة التي ينتمي لها العمل، وكذلك التأكيد على أهمية توثيق مصادر المعلومات التي تم الرجوع إليها، والمحتوى الموضوعي: يجب أن يكون المحتوى غير متحيز، وملاءم لطبيعة الجمهور المستهدف، وشامل في تغطيته لكافة جوانب الموضوع، كما يفضل ربط الموقع بمواقع أخرى ذات علاقة بالموضوع للاستزادة والتفصيل، وحداثة المعلومات: يجب أن يشير الموقع إلى تاريخ إنشائه، وتاريخ آخر تحديث، وهل تتم عملية التحديث بشكل دوري ومنتظم، وتصميم الموقع: ويتناول الجوانب الشكلية للموقع، وأسلوب عرض وتنظيم المعلومات، والدخول إلى الموقع: ويتضمن سهولة إجراءات دخول الموقع، والتكاليف التي يتطلبها عملية الدخول والاستخدام.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

نص السؤال الثاني:" **ما مدى جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية؟"**

أظهرت النتائج المتعلقة بالإجابة على السؤال الثاني وجود أربعة مجالات لقياس جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية كانت على النحو التالي:

- مجال صحة المعلومات:

سجل مجال صحة المعلومات درجة عالية في قياس جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.10)، وقد تميزت هذه المعلومات بسهولة مراجعتها والتأكد من دقتها وخلوها من الأخطاء وشفافيتها وكمالها، وجمعها من الوحدات المختلفة داخل المصنع الواحد وبالتالي تكون منسجمة مع نشاطات المصنع وكافية لاتخاذ القرار.

ويعود السبب في ذلك إلى حرص الشركات الصناعية على الحصول على معلومات صحيحة وخاصة أن معظم الشركات الصناعية في مدينة الحسن الصناعية تتعامل مع الأسواق الدولية، فتصدر منتجاتها إلى الدول الأوروبية وأمريكا، وبالتالي تكون حريصة على الحصول على معلومات صحيحة لتتاح لها فرصة المنافسة مع تلك الأسواق، كما أن هذه المعلومات يمكن التأكد منها والتحقق من دقتها من عدة مصادر سواءاً أكانت مصادر دولية أو عن طريق شبكة الانترنت أو عن طريق الموردين أو المتعاونين في تلك البلدان لذلك جاءت إجابات عينة الدراسة عن فقرات مجال صحة المعلومات مرتفعة.

ويمكن أن يعود السبب في ارتفاع المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة إلى سعيهم لإعطاء صورة طيبة عن المعلومات التي يحصلون عليها من حيث صحتها ودقتها ليبرزوا كفاءتهم في الحصول على تلك المعلومات وقدرتهم على المنافسة في الأسواق المحلية والدولية، وخاصة أن القائمين على الترويج والمبيعات في تلك الشركات الصناعية على دراية كافية بأهمية صحة المعلومات ودقتها في القدرة على المنافسة وتحقيق نتائج أفضل من خلال منتجاتهم، فضلاً عن أن هذه المعلومات يبنى عليها اتخاذ قرارات مهمة تؤثر على سير وأداء الشركة في المستقبل في الأسواق المختلفة.

- مجال مصدر المعلومات:

سجل مجال مصدر المعلومات درجة عالية في قياس جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية، تميزت هذه المعلومات بأنها معروفة المصدر وسهلة الوصول إليها وتتم عملية تحديثها باستمرار، كما ويتم حمايتها من التبديل والتغيير غير المشروع.

حيث بلغت جميع المتوسطات الحسابية أكثر من (4) من (5) وهذا يدل على حرص القائمين على تلك المعلومات من الحفاظ عليها وتحديثها باستمرار، ولديهم الحرص الكافي على عدم تشويهها أو

تبديلها وتغييرها بطرق غير مشروعة، ولا شك أن مصادر المعلومات سواءً الخارجة من الشركات أو الداخلة إليها لها تأثير كبير في سير أداء الشركات.

سواءً داخل الشركة أو داخل الأسواق التي تتعامل معها الشركة، حيث أن حفظ سرية المعلومات المتوافرة في الشركة، ودرجة موثوقية مصادر المعلومات التي حصلت عليها الشركة من الخارج يحدد القرارات المستقبلية التي تتخذها الشركة، وبالتالي فإن أفراد عينة الدراسة قدموا إجابات مرتفعة عن قدرتهم على التعامل مع مصادر المعلومات بشكل فعال سواءً أكانت داخله إلى الشركة أم متوفرة لديها.

- مجال قابلية استعمال المعلومات:

سجل مجال قابلية استعمال المعلومات درجة عالية في قياس جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية، حيث تميزت هذه المعلومات بإمكانية فهمها واستيعابها ومصداقيتها وخلوها من التعقيد وبأنها ذات موثوقية عالية.

أن قابلية استعمال المعلومات المتوفرة مؤشر على فائدة وجودة تلك المعلومات وخاصة إذا كانت دقيقة ومن مصادر موثوقة، وهذا يؤكد على التكامل بين مجالات جودة المعلومات، حيث أن قابلية الاستعمال لتلك المعلومات يزيد من فائدتها ويميزها عن المعلومات التي لا يمكن استعمالها أو الاستفادة منها، فإذا كانت المعلومات معقدة جداً ومتداخلة بطريقة متناقضة فإنها تخلق نوع من التشويش وعدم اليقين وبالتالي تربك القائمين على الاستثمار إذا ما حاولوا الاستفادة منها، أما المعلومات الصادقة والواضحة والمبنية على درجة موثوقية عالية فإنها تسهل على مستخدميها اتخاذ قرارات سليمة وتعطي نتائج متوقعة، ومن البديهي أن تكون هذه المعطيات واضحة لدى أفراد عينة الدراسة لذلك جاءت إجاباتهم عالية على عناصر قابلية استعمال المعلومات المتوفرة.

- مجال فائدة المعلومات:

سجل مجال فائدة المعلومات درجة عالية في قياس جودة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية، حيث تميزت هذه المعلومات بالنزاهة وعدم التحيز ومرونتها وإمكانية استخدامها في أكثر من مجال، كما أنها ذات قيمة وثقة عالية تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية الصائبة داخل المصنع.

كما تساعد المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية على إنجاز الأعمال والمهام المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وتقدم تقرير عن وضع المنشأة الراهن بكافة نشاطاتها ومستوياتها الإدارية وذلك بتكلفة وبجهد أقل، مع الحفاظ على الدرجة المناسبة من الدقة، وتقدم للمدراء سلسلة من البدائل والطرق لإنجاز العمل بحيث تظهر النتائج والآثار المترتبة على اتخاذ كل بديل من بدائل القرارات المتاحة.

وتجدر الإشارة إلى أن أنظمة المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية تساعد على تطوير وظائف الانتاج واستحداث المنتجات الجديدة وتحديث أساليب التسويق، كما تساعد في كسب ثقة الزبائن ورفع درجة ولائهم للمنظمة، وزيادة ثقة الموردين والعملاء اتجاه المنظمة لاستخدامها أساليب حديثة تساعدها على رفع مستوى الأداء وجذب الزبائن الجدد نظراً لتطورها واستخدامها للتقنيات الحديثة لرفع مستوى جودة السلع والخدمات، كذلك يكون للمنظومة دوراً فعالاً في استقبال المعلومات بشكل دوري عن الوحدات الإنتاجية لتحديث ما يتوفر في النظام واستمرارية ومد أصحاب القرار بتلك المعلومات بشكل دقيق وسريع، وبالتالي معالجة مشكلة الوصول إلى المعلومات المهمة وبسرعة فائقة.

وقد أشارت دراسة روبرت هاريس (Robert Harris, 1997) إلى مجموعة من معايير التقويم هي: المصداقية، الدقة، المعقولية، الدعم.

وهذا يؤكد التكامل بين عناصر جودة المعلومات سواءً الداخلة إلى الشركات أو الواصلة إليها لتسهيل عمل الكادر الإداري والفني الموجود لدى الشركات المختلفة وخاصة الصناعية، كما أن القائمين على تلك المعلومات داخل الشركات يدركون هذه الحقائق من خلال تعاملاتهم اليومية وتداولهم مع الأسواق الدولية لذلك جاءت إجاباتهم عالية على مجال فائدة المعلومات.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث:

نص السؤال الثالث:" ما تأثير جودة المعلومات على الرضا عن المعلومات والإنتاجية والإبداعية والرقابة الإدارية في الشركات الصناعية؟".

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود تأثير لجودة المعلومات على كل من الرضا عن المعلومات والإنتاجية والإبداعية والرقابة الإدارية.

- الرضا عن المعلومات:

سجل مجال الرضا عن المعلومات درجة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.93)، حيث تميزت هذه المعلومات بدقتها وموثوقيتها ووضوحها، وتوفرها بالوقت المطلوب عند الحاجة لها لاتخاذ القرارات، وبالتالي الحصول على درجة رضا عالية عن المعلومات التي يتم الحصول عليها من مصادرها المختلفة، وربما يعود السبب في ذلك إلى أن هذه المعلومات ذات مصداقية عالية وتلبي احتياجات أصحاب القرار داخل الشركات الصناعية في مدينة الحسن الصناعية الأردنية، فضلاً عن أن هذه المعلومات توفر قاعدة بيانات يمكن الرجوع إليها بسهولة وتحديثها للحصول على معلومات حديثة تواكب السوق الدولية وبالتالي كانت درجة الرضا عن تلك المعلومات عالية لدى أفراد عينة الدراسة.

- أثر جودة المعلومات على الإبداع:

سجل مجال أثر جودة المعلومات على الإبداع درجة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.07)، ويعود السبب في ذلك إلى أن جودة المعلومات تسهم بشكل واضح في زيادة الإبداع لدى

متخذي القرارات داخل الشركات وخاصة الصناعية، سواءً في زيادة الإنتاجية أو تطوير سياسات التعامل السوقية مع المستثمرين الآخرين أو المستهلكين، كما تسهم جودة المعلومات بشكل واضح في توليد أفكار جديدة وتحسين بيئة العمل وآلياته، لذلك جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة عالية على تلك العناصر كونهم يدركون هذه المعطيات بشكل واضح.

- أثر جودة المعلومات على الإنتاجية:

سجل مجال أثر جودة المعلومات على الإنتاجية درجة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.01)، ويعود السبب في ذلك إلى أن زيادة جودة المعلومات يعني زيادة نجاح المؤسسة أو الشركة في إدارة مواردها البشرية والإنتاجية سواءً أكان ذلك بتوفير الوقت والجهد أم في تحسين جودة العمل وزيادة عدد المخرجات والاستجابة السليمة لحاجات ومتطلبات الزبائن، وهذه المعلومات واضحة لدى القائمين على العمل داخل الشركات ولديهم الدراية الكافية بتأثير جودة المعلومات على الإنتاجية وتحسين سير العمل لذلك جاءت إجاباتهم عالية ودرجة موافقتهم كبيرة على أن جودة المعلومات تؤثر على الإنتاجية لتلك الشركات.

- أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية:

سجل مجال أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية درجة عالية حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.01)، ومن البديهي أن وجود معلومات ذات جودة عالية عن سير العمل أو عن الأسواق المحيطة والمستهدفة لها تأثير كبير على تحقيق مستوى رقابة أفضل على سير العمل وتعديل وتغيير بعض الإجراءات داخل الشركات لضمان الحصول على منتجات منافسة ودرجة اتفاق كبيرة، كما أن وجود معلومة وافية وواضحة عن سير العمل داخل الشركة يعطي صورة واضحة ويقدم فرص للتدخل في مراقبة الأداء بشكل مجدي، لذلك جاءت إجابات عينة الدراسة مرتفعة على عناصر جودة المعلومات وتأثيرها على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية في مدينة الحسن الصناعية في اربد.

كما أظهرت النتائج وجود درجة عالية في أثر جودة المعلومات على مستخدميها في الشركات الصناعية، ويعود السبب في ذلك إلى أن هذه المعلومات تركز على المحتويات التي يجب على جودة المعلومات تسليط الضوء عليها ضمن سياق المهام الموجودة، وأن تكون كاملة ومناسبة من حيث الكمية، وتوفير المعلومات بطريقة قابلة للتفسير وسهلة الفهم، وسهلة الاستخدام، وممثلة بإيجاز وباستمرار، وقابلة للوصول وبطريقة آمنة بنفس الوقت.

كما أظهرت النتائج تميز المعلومات المستخدمة في الشركات الصناعية بالجودة العالية حيث احتل مجال قابلية استعمال المعلومات الدرجة الأولى، ثم جاء مجال صحة المعلومات بالدرجة الثانية، ثم مجال مصدر المعلومات بالدرجة الثالثة، ثم مجال فائدة المعلومات بالدرجة الرابعة، وأخيراً حصل مجال أثر جودة المعلومات على مستخدميها بالدرجة الخامسة.

ويعود السبب في ذلك إلى أن جودة المعلومات لها أهميتها في الحصول على المعلومة واستغلالها لتحقيق أهداف المنظمة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها المتاحة والدعم للعملية الإدارية واتخاذ القرارات الرشيدة.

وقد أشارت كل من دراسة نجار وآخرون (Najjar & et al, 2006)، ودراسة أعراب (2005) إلى عشرة معايير للتقويم تتمثل بالقيمة الاستعمالية من حيث استجابة المعلومات لحاجات المستفيدين منها، أصالة المادة، الدقة، الحداثة، الصحة، التغطية، الصلة بالموضوع، المصداقية، الجدارة، والاعتمادية، والموضوعية، حيث أن هذه المعلومات في حد ذاتها منتج يستهلكه العملاء والموظفين في أي منظمة، شأنه في ذلك شأن أي منتج، والتي يمكن قياس جودتها ومقارنتها في معظم الصناعات.

ثانيا: التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بمجموعة من التوصيات على النحو الآتي:

1. ضرورة وضع معايير عالمية محددة لجودة المعلومات يتم الاعتماد عليها في تقييم المعلومات التي تخص المنشآت والشركات الصناعية.
2. ضرورة تدريب أصحاب القرارات الإدارية على معايير جودة المعلومات لزيادة فاعليتهم وإنتاجيتهم وإبداعهم الوظيفي.
3. ضرورة وضع أنظمة تكنولوجية حديثة يتم الاعتماد عليها في حفظ وتخزين البيانات والمعلومات التي تخص القرارات الإدارية للرجوع إليها وقت الحاجة.
4. إجراء دراسات مشابهة لتقييم جودة المعلومات في شركات أخرى وعلى مجتمع آخر.

قائمـــة المراجـــع

قائمـــة المراجـــع

أولا: المراجـــع العربيـــة:

1: الحلتة، ريمون (2008) المدن الصناعية وأهميتها في التنمية، مجلة آرم 2008/3/22، متاح على الموقع:

http://www.aaramnews.com/website/8391NewsArticle.html

2: أعراب، عبد الحميد (2005) إشكالية جودة المعلومات في المواقع الإلكترونية، **العربية3000**، س5، ع1, متاح على:

(http://www.arabcin.net/arabiaall/2005/12.html)

3: الضرمان، فالح (2005) قياس الجودة الشاملة لمواقع المكتبات الجامعية العربية على الإنترنت، **الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات**، مج12، ع23، يناير، ص ص11-37.

4: عبد الهادي , محمد فتحي . بوعزة , عبد المجيد صالح (1995) , المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وادارة الأزمات , المجلة العربية للمعلومات , المجلد 16, العدد 2 .

5: حافظ، عبد الرشيد (2004) تقويم مواقع المكتبات الجامعية السعودية على الإنترنت، **عالم الكتب**، مج 25، ع 5-6، ص ص 407- 418.

6: العتيبي، فيحان محيا علوش (2004) **دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإداريةبجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

7: فراج، عبد الرحمن (2003) تقويم مصادر المعلومات على الإنترنت، **أحوال المعرفة**، ع 30، ص 66- 70.

8: عزالدين زير, صبرينه , (2002) أثر المعلومات على أتخاذ القرارات الادارية , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة ال البيت.

9: الشيمي، حسني عبد الرحمن (2002) الإنترنت وكفايتها للبحث العلمي، **عالم المعلومات والمكتبات والنشر**، مج4،ع1، ص 122.

10: شبلي، طارق ودرادكة، مأمون (2001) الجودة في المنظمات الحديثة، عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع.

11: جرجيس، جاسم (2001) التراث العلمي العربي والإنترنت، **المجلة العربية للمعلومات**، مج22,ع 1، ص ص 25-51

12: الحازمي، خليل (2000) **أثر استخدام الحاسوب في أداء الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض،

13: الجبري، خالد عبد الرحمن (1999) تقييم مواقع المعلومات المتاحة على الانترنت، **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، مج5، ع2 (نوفمبر 1999 / ابريل 2000)، ص 95 – 106.

14: برهان، محمود نور وغازي رحو (1998) **نظم المعلومات المحوسبة**، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.

15: العجلوني , عبد الفتاح (1998) تقييم تطبيقات نظم المعلومات الادارية , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة ال البيت .

16: الوكيل، صبري كامل (1997) إدارة الجودة الشاملة في التعليم الأمريكي وإمكان تطبيقها في مجال إدارة التعليم الأساسي في مصر، بحث منشور في مؤتمر التعليم الأساســي: حاضرة ومستقبليــة (13-14 ابريل)،

17: ياغي، محمد عبد الفتاح (1997) **اتخاذ القرارات التنظيمية**، الطبعة الأولى، الرياض: مطابع الفرزدق التجارية.

18: المهدي، إبراهيم محمد (1997) تطبيق مفهوم الجودة الشاملة في تصميم برامج التعليم الإداري، بحث منشور في مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلية التجارة، -بنها- جامعة الزقازيق، (11-12 مايو)، ص ص 413-414.

19: الحسينية، سليم (1997) **مبادئ نظم المعلومات الإدارية**، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

20: ذياب، إسماعيل (1997) ورقة عمل حول مشروع خطة مقترحة لتطبيق نظام الجودة في المجال التعليمي، مؤتمر إدارة الجودة الشاملة في تطوير التعليم الجامعي، كلية التجارة بنها- جامعة الزقازيـق (11-12 مايو)، ص2.

21: البكري، سونيا محمد (1997) نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، مطبعة الأنجلو، الاسكندرية.

22: الكسيبي، أحمد (1995) تطور تكنولوجيا المعلومات وواقع تدريس علوم المعلومات في تونس. (يناير، 1995 الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات)، المجلد الثاني، العدد الثالث،168-205.

23: دال بتر فيلد (1995) الرقابة على الجودة، ترجمة سرور علي سرور، القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ص 611.

24: دومند ، هيلفا (1991) **اتخاذ القرارات الفعالة دليلك العملي في الإدارة**، (ترجمة مصطفى إدريس)، الرياض: مطبعة نهال.

25: قنديل، محمد ماهر (1987) **نظام المعلومات المتكامل: اقتصادياته وآثاره**، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة، القاهرة.

26: عبد الفتاح، قبيس سعيد وآخرون (1981) **مدخل في نظم المعلومات الإدارية والاقتصادية**، الموصل، دار الكتب للطباعة والنشر..

27: السيد، إسماعيل (1980) **نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية**، الإسكندرية، المكتب العربي الحديث.

28: المصري، سعيد محمد (د. ت) **أساسيات في دراسة الإدارة العامة**، الطبعة الثانية، الرياض: دار المريخ للنشر

29: الفاعوري, رفعت , العمري, أحمد , تحليل أسباب الأخطاء في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية : دراسة أستكشافية بأستخدام تحليل المسار , دراسات , العلوم الادارية , العدد2 , المجلد 29 , ص 471-445

ثانيا: المراجــع الأجنبيــة:

1. Azmi,Hesham (1998) **Internet Information Sources**: Proposed Criteria for Evaluation, **Arab Journal of Library & Information Science.** Vol.18,No.1(January 1998).

2. Clack, ME, (1993)." **Organization development and TQM [Total Quality Management]: the Harvard College Library's experience**", Journal of Library Administration, 18, (1-2), pp 29-43.

3. Cooke, Alison (2001) **A guide to finding quality information on the internet**: selection and evaluation strategies, Library Association Publishing.

4. Egbert, D.w (1990). Amacro – **analysis of Quality Assessment In higher Education,** Vo 1. 19. No – I. P. 58.

5. Harris, Robert (1997) **Evaluating Internet Research Sources**. Available at:. http://www.virtualsalt.com/evalu8it.htm (Visited on: 1/5/2008).

6. Smith, Alistair (1997) **Testing the Surf: Criteria for Evaluating Internet Information Resources**. The Public-Access Computer Systems Review 8, no.3 . Available at:

   http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html (Visited on:3/5/2008).

7: Miller, Holmes ,(2005) **Information quality and market share in electronic commerce,** journal of service marketing , vol 19 , nov, pp -93-102.

8: Yang W. Lee, Daine M. Strong, Beverly K. Kahan, Rechard Y. Wang (2001) **AIMQ: a methodology for information quality assessment,** Received in revised from 28 may 2001, accepted 8 november 2001.

9: Forslund,2007 **, Measuring Information Quality in the order fulfillment process,** International journal of quality & reliability Management ,vol.24, Nov 5 . PP 515-524.

10: Kahn, K., Strong,D.and Wang, R.2002.**Information Quality Benchmarks: Product and Service Performane** .Communications of the ACM,45(4) : 184-193 .

11: Andriopoulos,C , and Lowe, A , 2000 (**Innovation in organizations)** International Review of Industrial and Organizational Psychology ,VOL. 8, pp 1-8 .

12: Liebowttz, Jay 1999 . (**Information Systems: Success or Failure**) Journal of Computer Information Systems, Vol.xxx , No ,1 , PP 17-21.

13:Winterman, V.et. (**Impact of information on decision makingbin government departments** .library management –(19:2),1998,pp110-132.

14 : Hit, L .&Jolfsson ,E (**Productivity ,Business Profitability , and consumer surplus :three difference measures of information technology value**) –MIS Quarterly -(20:2) Jun 1996

15: Walter, A. et.,(**Strategic information and Strategic decision making** : the EIS/CEo interface in smaller manufacturing companies: informatiobn & management –(40: 6) Jul 2003, PP 487-495

16: Dedeke,A .2000.**A conceptual framework for developing quality measures for information systems** . Proceedings of the fifth international conference on information quality .

17: Eppler , M and Wittig, D.2000. **A review of information Quality frameworks from the last ten years** .Proceedings of the IQ2000 – The conference on information quality .boston ,USA, 22-23october 2000.

18:Juozas Ruzevicius & Aiste Gedminaite .2007(**Business Information Quality and its assessment**) Engineering Economics 2007. No 2(52) .

19: Redman, T.1998. **The impact of poor data quality on the typical enterprise Communication of ACM**, 41(2):79-82

20: Gustin,CM.,Daugherty,P.J and Stank,T.P.(1995).(**The effects of information availabilty on logistics integration**) , Journal of Business Logistics , Vol.16 No1,pp. 1-21.

21: Lindau.RA.(1995).(**The impact of high –quality information on performance in manufacturing)**,doctoral thesis,chalmers university of technology ,Gothenburg.

22: Stank,T.P., Daugherty,P.J and Ellinger, A.E.(1996a),(**Information exchange , responsiveness and Logistics provider performance)** International journal of logistics Management ,Vol.7 , No. 2, pp 43-58.

الملاحـــق

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد مدير.. المحترم

يقوم الباحث بدراسة حول " **تقييم جودة المعلومات في الشركات الصناعية**" استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة اليرموك.

ولأغراض الدراسة قام الباحث بإعداد أداة (استبانه) للدراسة تكونت من (51) فقرة، موزعة على خمسة مجالات هي: مجال صحة المعلومات ويتكون من (8) فقرة، ومجال مصدر المعلومات ويتكون من (5) فقرة، ومجال قابلية استعمال المعلومات ويتكون من (5) فقرة، ومجال فائدة المعلومات ويتكون من (5) فقرة، ومجال أثر المعلومات على مستخدميها ويتكون من (28) فقرة.

أرجة التكرم بالإجابة على فقرات الأداة (الاستبانة) بكل دقة وموضوعية، علما أن استجاباتكم ستعامل بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط

شاكرا لكم حسن تعاونكم

الباحث

سمير حداد

أولا: المعلومات الأساسية:

الوظيفة الإدارية:..........................

عدد العاملين:............................

العمر: ☐ من 20-29 سنة ☐ من 30- 39 سنة ☐ 40 سنة فأكثر

المؤهل العلمي: ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ أخرى

عدد سنوات الخبرة: ☐ من 1-5 سنوات ☐ من6-10 سنة ☐ 11 سنة فأكثر

ثانيا: فقــرات أداة الدراســة موزعــة على المجــالات:

أولا: مجال صحة المعلومات (Sound Information)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.1	المعلومات واضحة للمستخدم وخالية من الأخطاء					
.2	يمكن مراجعة المعلومات والتحقق من دقتها					
.3	المعلومات المتوفرة غير منقوصة ويمكــن الاعتمــاد عليها					
.4	تتميز المعلومات بدرجة عالية من الشفافية					
.5	تتوفر المعلومات بشكل كمي بحيث يسهل الاســتفادة منها					
.6	المعلومات المتوفرة كافية لاتخاذ قرار					
.7	المعلومات المتوفرة تنسجم ونشاطات المصنع					
.8	المعلومات المتوفرة منسجمة بحيث يتم جمعهــا مــن الوحدات المختلفة داخل المصنع الواحد					

ثانيا: مجال مصدر المعلومات (Dependable Information)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.1	يتم تحديث المعلومات باستمرار					
.2	المعلومات المتوفرة معروفة المصدر					
.3	يمكن الحصول على المعلومات بسرعة وسهولة					
.4	يتم حفظ المعلومات لضمان سريتها					
.5	يتم حماية المعلومات من التبــديل والتغييــر غيــر المشروع					

ثالثا: مجال قابلية استعمال المعلومات (Usable Information)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.1	تتسم المعلومات بالمصداقية					
.2	تتسم المعلومات بخلوها من التعقيد					
.3	يمكن فهم واستيعاب المعلومات					
.4	المعلومات المتوفرة ذات موثوقية عالية					
.5	المعلومات المتوفرة ذات قيمة					

رابعا: مجال فائدة المعلومات (Useful Information)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.1	المعلومات المتوفرة موضوعية تتسم بالنزاهة وعدم التحيز					
.2	المعلومات المتوفرة مرنة الاستخدام ويمكن استخدامها في أكثر من مجال					
.3	المعلومات المتوفرة قابلة للتحليل					
.4	المعلومات المتوفرة ذات ثقة عالية يساعد استخدامها والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية					
.5	المعلومات المتوفرة ذات قيمة تسهم في اتخاذ القرارات الصائبة داخل المصنع					

خامسا: مجال أثر جودة المعلومات على مستخدميها(The Impact of Information Quality) من حيث:

1. الرضا عن المعلومات(The Impact of Information Quality on Information Satisfaction)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.1	سهولة استخدام المعلومات					
.2	سهولة الوصول للمعلومات.					
.3	سهولة التعامل معها.					
.4	المعلومات المتوفرة تلبي احتياجات المـــستخدم لاتخـــاذ القرار					
.5	المعومات المتوفرة تكون دقيقة وموثوق بها.					
.6	المعلومات صادقة وموثوقية دون أي تشويه					
.7	تصل المعلومات إلى مستخدميها بالشكل الذي يمكن من سهولة استخدامها.					
.8	المعلومات المتوفرة تلبي احتياجات المـــستخدم لاتخـــاذ القرار					
.9	تتوفر المعلومات بشكل واضح وخالية من الغموض.					
.10	تتوفر المعلومات بالوقت المطلوب عند الحاجة لها					
.11	يتم تحديث المعلومات بشكل مستمر					
.12	توثق المعلومات بشكل مستمر بحيث يـــسهل الرجـــوع إليها.					
.13	توفر قاعدة بيانات لتوثيق المعلومات					
.14	توفر أدوات وإجراءات تضمن توثيق المعلومات ليسهل الرجوع إليها					

2. أثر جودة المعلومات على الإبداع (The Impact of Information Quality on Innovation)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.15	تساهم المعلومات في توليد أفكار جديدة في العمل					
.16	تساهم المعلومات في تطوير طرق جديـــدة لحـــل مشاكل العمل					
.17	تساهم المعلومات في اســـتحداث طـــرق جديـــدة لتحسين العمل					
.18	تساهم المعلومات في تحسين إنتاجية العمل					

3. أثر جودة المعلومـــات علـــى الإنتاجيـــة (The Impact of Information Quality on Productivity)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.19	تساهم المعلومات في زيادة إنتاجية الموظفين					
.20	تساهم المعلومات في سرعة انجاز العمل					
.21	تساهم المعلومات في سرعة الاســـتجابة لحاجـــات ومتطلبات الزبائن					
.22	تساهم المعلومات في زيادة عدد المخرجات					
.23	تساهم المعلومات في توفير الوقت					
.24	تساعد المعلومات في إنجاح قرارات العمل					
.25	تساعد المعلومات في تحسين جودة العمل					

4. أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية (The Impact of Information Quality on Management Control)

الرقم	الفقـــــــرة	درجـــــة الموافقة				
		بدرجة عالية جدا	بدرجة عالية	بدرجة متوسطة	بدرجة منخفضة	بدرجة منخفضة جدا
.26	تساعد المعلومات المتوفرة في تحسين الرقابة الإدارية					
.27	تساهم المعلومات المتوفرة في مراقبة العمل					
.28	تساهم المعلومات المتوفرة في مراقبة أداء العمـــال داخل المصنع					

ABSTRACT

Haddad, Sameer Nasseem. Evaluation of Information Quality in Manufacturing Firms (Al Hasan Industrial Estate). Master Theisis in the Yarmouk University. 2008 (Supervisor: Dr. Luai Salhyia)

The purpose of the present study was to identify evaluation of the information quality in the in manufacturing companies within Al Hasan Industrial Estate by answering the following research questions:

1. What bases are followed to measure information quality?]
2. How high is the information quality degree in manufacturing companies?
3. What effect has the quality information on Information satisfaction, productivity, innovation and management control in the manufacturing companies?

Population (n=204; Plant General Manager=54, Department Director=150) consisted of the entire managers of the manufacturing plants located within Al Hasan Industrial Estate in Irbid Governorate. The sample (n=66; Plant General Manager=11, Department Manager=55).

To evaluate information quality in the manufacturing companies within Al hasan Industrial Estate, the researcher developed a questionnaire specifically designed to meet study purposes based on the literature reviewed and related prior studies consisting of two parts; part one elicited basic demographic data about participants, and the second included suggested criteria to identify their viewpoints regarding information quality. To ensure validity, the instrument was shown to a group of expert and specialized judges. Reliability was tested by Chronbach alpha coefficient raging from (0.81-0.94) for the domains and (0.86) for the overall instrument. The study concluded the study domains: information accuracy, information source, information usability, information

meaningfulness scored high on the information quality scale as used in the industrial companies. The study revealed that domains of information satisfaction, effect of quality information on innovation, and effect of quality information on productivity, and effect of quality information on management control have scored high where the quality information were characterized by accuracy, reliability and transparency. In light of earlier findings the researcher recommended to adopt world criteria for information quality based on which to evaluate information in the industrial enterprises.

Keywords: Evaluation, Information Quality, Industrial Estates